



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral y estrés percibido en la
Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Luis Alberto Bellido Roque

ASESOR:

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

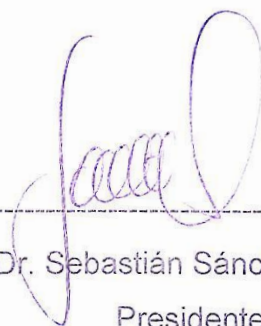
SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'S' and 'D' that loop together, positioned above a horizontal dashed line.

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dwithg Ronnie Guerra Torres', positioned above a horizontal dashed line.

Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres
Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza', positioned above a horizontal dashed line.

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza
Vocal

Dedicatoria

A Dios quién me guió por el camino del bien, por darme la fortaleza para seguir adelante y no desistir en los problemas que se presentaban.

A mi esposa Selená Lourdes Huarác López, quien me apoyó y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

Agradecimiento

A mi asesora de tesis, Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza por su dedicación y esfuerzo, quien con sus orientaciones, recomendaciones y paciencia motivaron el logro y culminación de la tesis de maestría.

Declaración de autenticidad

Yo, Luis Alberto Bellido Roque, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016**”, presentada, en 112 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 3 de julio del 2017



Luis Alberto Bellido Roque

DNI: 40931864

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: Desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016. La investigación tuvo la finalidad de la relación que existe entre el estrés percibido y desempeño laboral entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui.

La presente investigación fue dividida en siete capítulos: El capítulo I, considero la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	36
2.3 Metodología	37
2.4 Tipos de estudio	37
2.5 Diseño	39

2.6 Población, muestra y muestreo	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	44
2.9 Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
3.1 Resultados descriptivos	47
3.1.1 Resultado de la variable desempeño laboral	47
3.1.2 Resultado de la dimensión desempeño en el desarrollo de tareas	48
3.1.3 Resultado de la dimensión desempeño contextual	49
3.1.4 Resultado de la dimensión desempeño organizacional	50
3.1.5 Resultado de la variable estrés percibido	51
3.1.6 Resultado de la dimensión control del estrés	52
3.1.7 Resultado de la dimensión manifestación del estrés	53
3.2 Tablas cruzadas de las variables de estudio	54
3.2.1 Tablas cruzadas para desempeño laboral y estrés percibido	54
3.2.2 Tablas cruzadas para el desempeño laboral y manifestación del estrés	55
3.2.3 Tablas cruzadas para el desempeño laboral y control del estrés	56
3.3 Prueba de normalidad	57
3.4 Prueba de correlación de hipótesis	58
3.4.1 Correlación de la hipótesis general	58
3.4.2 Correlación de la primera hipótesis específica	59
3.4.3 Correlación de la segunda hipótesis específica	60
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
VIII. ANEXOS	76

Anexo A. Artículo científico	77
Anexo B. Matriz de consistencia	84
Anexo C. Cuestionario	86
Anexo D. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	89
Anexo E. Matriz de datos	91
Anexo F. Niveles y/o rangos	97
Anexo G. Validación de instrumentos	104

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable desempeño laboral	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable estrés percibido	37
Tabla 3. Población de estudio	40
Tabla 4. Muestra de estudio	40
Tabla 5. Validación por juicio de expertos de la variable desempeño laboral	43
Tabla 6. Validación de juicio de expertos de la variable estrés percibido	43
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad de la variable desempeño laboral	44
Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad de la variable estrés percibido	44
Tabla 9. Resultado de la variable desempeño laboral	47
Tabla 10. Resultado de la dimensión desempeño en el desarrollo de tareas	48
Tabla 11. Resultado de la dimensión desempeño contextual	49
Tabla 12. Resultado de la dimensión desempeño organizacional	50
Tabla 13. Resultado de la variable estrés percibido	51
Tabla 14. Resultado de la dimensión control del estrés	52
Tabla 15. Resultado de la dimensión manifestación del estrés	53
Tabla 16. Tablas cruzadas para desempeño laboral y estrés percibido	54
Tabla 17. Tablas cruzadas para el desempeño laboral y manifestación del estrés	55
Tabla 18. Tablas cruzadas para el desempeño laboral y control del estrés	56
Tabla 19. Prueba de normalidad	57
Tabla 20. Correlación de la hipótesis general	58
Tabla 21. Correlación de la primera hipótesis específica	59
Tabla 22. Correlación de la segunda hipótesis específica	60

Lista de figuras

Figura 1. Tipos de estudio	38
Figura 2. Resultado de la variable desempeño laboral	47
Figura 3. Resultado de la dimensión desempeño en el desarrollo de tareas	48
Figura 4. Resultado de la dimensión desempeño contextual	49
Figura 5. Resultado de la dimensión desempeño organizacional	50
Figura 6. Resultado de la variable estrés percibido	51
Figura 7. Resultado de la dimensión control del estrés	52
Figura 8. Resultado de la dimensión manifestación del estrés	53
Figura 9. Resultados cruzados para desempeño laboral y estrés percibido	54
Figura 10. Resultados cruzados para desempeño laboral y manifestación del estrés	55
Figura 11. Resultados cruzados para desempeño laboral y control del estrés	56

RESUMEN

La investigación se propuso como objetivo central determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

La investigación se realizó dentro del método hipotético deductivo, de tipo descriptivo y nivel correlacional; su diseño fue no experimental. La población objeto de análisis lo constituyeron 174 trabajadores de la Microred de Salud; y la muestra final fue de 120 trabajadores de la sede administrativa. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala de Likert. La confiabilidad de la variable desempeño laboral fue 0.991 y de la variable estrés percibido fue de 0.976.

Concluyendo que el desempeño laboral y el estrés percibido tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, (Rho Spearman 0.935), asimismo, una significancia menor de 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y rechazó la nula. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la variable estrés percibido alcanzó un nivel medio con el 55.8%.

Palabras clave: Desempeño laboral, estrés percibido

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between work performance and perceived stress in the Micro Health Network José Carlos Mariátegui, 2016.

The research was done within the deductive hypothetical method, descriptive type and correlational level; Its design was non-experimental. The population under analysis was constituted by 174 workers of the Microred de Salud; And the final sample was 120 workers from the administrative headquarters. The technique used to collect the information was the survey whose instrument was the Likert scale type questionnaire. The reliability of the labor performance variable was 0.991 and the perceived stress variable was 0.976.

Concluding that the work performance and perceived stress are directly related to the staff of the Micro Health Network José Carlos Mariátegui, (Rho Spearman 0.935), also, a significance lower than 0.05, so that the hypothesis of study and rejection The null. Likewise, it was determined that the variable labor performance reached an average level with 58.3%; In turn, the variable perceived stress reached an average level with 55.8%.

Key words: Work performance, perceived stress

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Álvarez (2015) en su tesis *“El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”*. Tesis de maestría en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Su objetivo fue identificar si el estrés en el trabajo incide en el desempeño de los trabajadores administrativos. En el marco teórico incorporó teorías del riesgo laboral desde la perspectiva de riesgos psicosociales, así como el estrés mediante la Teoría de Walter Cannon (1929), tipos de estrés laboral y sus causas mediante la Teoría del Síndrome general de aceptación de Selye (1990), las relaciones humanas mediante la Teoría Z de Ouchi (1970) y el comportamiento organizacional mediante la Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). El método empleado fue el correlacional, tipo trabajo de campo. Tuvo como muestra a 41 trabajadores administrativos. Se concluyó que los factores psicosociales vinculados al estrés (responsabilidad, comunicación, tiempo, unión de grupo) presentan niveles inadecuados, por lo que inciden en el desempeño de los trabajadores, ya que estos factores tienden a convertirse en estresores que al no ser revisados o modificados sobrepasa al personal, y genera un deficiente desempeño. Por lo que sus resultados establecieron que los factores psicosociales se establecieron en un nivel intermedio y el factor responsabilidad fue bajo en un 73.2%, por lo que las dos variables presentan limitantes y problemas, encontrando una relación en cada una de ellas.

Velásquez (2015) en su tesis *“Factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa Imporcalza S.A”*. Tesis para obtener el grado de magíster en la Universidad Técnica de Ambato. Su objetivo fue determinar si los factores de riesgo psicosociales tienen relación con el desempeño del personal. El marco teórico fue constituido por la descripción de teorías administrativas como la teoría estructuralista de Amital Etzioni (1950), teoría del desarrollo organizacional de Warren G. Bennis (1962), y enfoques como la motivación, liderazgo, comunicaciones y dinámica de grupo. El método de investigación usado fue la explicativa dentro del enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. La muestra constó de 62 trabajadores. Concluyendo que

los factores de riesgo psicosocial, se presentan en la sobrecarga laboral, horas extras sin ser reconocidas debidamente, cambios de horario y turnos, etc., desmotiva al personal. Entre sus resultados destacó que los factores de riesgo psicosociales inciden en el desempeño laboral, por lo que el 91,80% de los trabajadores refirieron que no sienten apoyo de su empresa por lo que dificulta el desarrollo de sus funciones.

Paspuel (2014) presentó el estudio "*Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.*". Tesis para optar el título académico de psicólogo industrial en la Universidad Central del Ecuador. Su objetivo fue determinar si los factores psicosociales se relaciona con el desempeño laboral. Se basa en la teoría bifactorial originalmente desarrollada por Frederik Herzberg (1959), afirma que los factores laborales tendrían que ser clasificados de acuerdo al hecho de si contribuían directamente o no a la satisfacción. El marco teórico incluyó la historia del derecho laboral, así como las causas de la presencia del riesgo laboral. El desempeño laboral fue descrito por diversos autores, así como las dimensiones del desempeño. La metodología empleada fue descriptiva, con un diseño no experimental, la muestra seleccionada fue 593 trabajadores. Concluyendo que los factores psicosociales pueden ser negativos si es que sobrecargan al personal, tanto a nivel físico como emocional, y al no haber mayor preocupación de las empresas por ello, se disminuirá el desempeño laboral. Sus resultados establecieron que los factores psicosociales incidieron significativamente con el desempeño laboral, ya que el 64% de trabajadores revelaron que los ambientes de trabajo no son los adecuados, las horas de trabajo varían acorde a la carga laboral, no se respetan los días de descanso, ello desmotiva y estresa al personal, incidiendo en su desempeño.

García (2012) investigó como se relaciona *el estrés percibido con las estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios de los primeros ciclos de ciencias de la salud*, estudio transversal de naturaleza correlacional, cuyo objetivo fue establecer la relación y cómo interactúan las variables, para recoger información. Se toma como referencia a las teorías interactivas o transaccionales del estrés de Lazarus y Folkman (1986). En el marco teórico se definió el estrés

como elemento que incide en el desempeño académico. La metodología fue de tipo explorativa con un diseño no experimental, la muestra incluyó a 48 estudiantes, se aplicaron el test del estrés percibido, el cuestionario de estrategias cognitivas, de aprendizaje y de estudio, llegaron a las siguientes, entre sus resultados se demostró que los alumnos muestran un nivel de estrés débil-medio, las alumnas demostraron mayor estrés que los alumnos. Concluyendo que las diversas dimensiones del instrumento del estrés percibido se relacionan de manera positiva con estrategias de aprendizaje vinculado con la memorización. En sus resultados se evidenció que los alumnos tienen un alto grado de estrés en un 43%, por lo que su desempeño académico es bajo en un 54%.

Fernández (2010) en su disertación doctoral investigó cual es la relación entre el estrés percibido y las estrategias de afrontamiento entre alumnos de enfermería. La teoría descrita hizo referencia a los tipos de estrés, la incidencia en el desempeño, tipos de afrontamiento al estrés. La metodología fue descriptiva, de diseño no experimental, la muestra se enfocó en 960 estudiantes de la Universidad de Córdoba y 783 de la Universidad de León, quienes cursaban los tres primeros cursos de ingeniería, fisioterapia e ingeniería topográfica entre los 18 y 49 años, quienes respondieron al cuestionario de sentido de coherencia, y de estrés percibido, así como el test de cansancio emocional, los cuales dieron como resultado que hay relación entre la salud psicológica y el estrés, así como las estrategias de afrontamiento y el sentido de coherencia, en el sentido de que a menor estrés mayor es la coherencia y en cuanto apliquen habilidades de afrontamiento adaptativas, mejoraría su estado de salud. Asimismo, los mayores puntajes de autoestima tienen una relación inversa con el cansancio emocional cuyo resultado fue de ($r=-0,383$). Concluyendo que la forma de enfrentar el problema y la fortaleza mental y emocional del estudiante ayuda a disminuir situaciones de estrés o ansiedad, situaciones muy comunes en entornos educativo.

Antecedentes nacionales

Argoti, Romero y Guevara (2015) investigaron la “*Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre ambas variables. Este estudio tiene su fundamento teórico en la teoría

Humanista sustentada por Rogers y Frankl, la psicología social y la teoría de Salovey sobre inteligencia emocional, es una investigación de tipo cuantitativa de diseño correlacional, como estadístico se aplicó Pearson. La muestra incluyó a los empleados de la empresa, un total de veintitrés trabajadores; se les aplicó un cuestionario propio de la empresa para la evaluación del desempeño y el test de Inteligencia emocional TMMS24 los que dieron con resultado que hay relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional. Concluyendo que la inteligencia emocional equilibra las actividades laborales, y sobre todo permite sobreponerse a los problemas que podría suscitarse en el entorno laboral, sin disminuir el desempeño.

Salirrosas y Rodríguez (2015) desarrollaron la investigación “*Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza-año 2015*”. Como objetivo general propuso establecer si el estrés se relaciona con el desempeño laboral entre los trabajadores de una entidad bancaria. Se toma como referencia las teorías del Estrés laboral según Lennart Levi, Robert Karasek y la teoría del desempeño laboral propuesto por Idalberto Chiavenato. En el marco teórico se describió el concepto de estrés laboral, causas del estrés laboral y sus tipos, asimismo, se indicó los preceptos del desempeño laboral, incidiendo en el desempeño en agencias bancarias. El método empleado fue básico, insertado en el nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra consistió en 121 asesores bancarios. Concluyendo que “existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, el estrés en el trabajo forma parte de los riesgos psicosociales presente en los entornos laborales y que limita el adecuado servicio, entre las características de los servicios bancarios se encuentra la variedad de productos, tasas, llamadas de clientes por quejas, presión de poder equivocarse en alguna transacción, riesgos psicosociales que deviene en estrés laboral”. Entre sus resultados se demostró la relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral

Díaz (2014) realizó la investigación “*Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao- 2013*”. Su objetivo fue establecer si el

Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral de los docentes. En el marco teórico se incluyó la definición del Síndrome de Burnout y el desempeño, así como sus características, causas y tipos. La metodología empleada fue correlacional de tipo descriptivo. La población fue de tipo censal el cual incluyó a 50 docentes de la institución. Sus resultados demostraron que el 62% docentes se mostraron agotados emocionalmente, el 38% de encuestados se sienten agotados al final del día de trabajo, estableciendo que el 64% de docentes se sitúan en un nivel medio con el síndrome de Burnout, ello coincide con que el 32% de docentes se encuentran en un nivel intermedio en su desempeño laboral. Concluyendo que existe presencia de Síndrome de Burnout (64%) entre el personal docente; por consiguiente el desempeño laboral es deficiente (32%), perjudicando así a los alumnos ya que requieren de docentes motivados para impartir las sesiones de clase.

Suárez (2013) realizó la investigación *“Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”* en ella realiza la adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La teoría describió componentes del estrés laboral y como estos se comportan en el desarrollo de funciones. Para ello se indicó los tipos de estrés laboral, causas y consecuencias. Estudio de tipo descriptivo y diseño no experimental. Con una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos de un Contact Center de Lima, distribuidos en 89 trabajadores en la unidad de atención al cliente y 114 asociados a las ventas. Sus resultados determinaron que la escala de estrés laboral obtuvo propiedades adecuadas psicométricas: confiable por la metodología de consistencia y la validez de del instrumento. Se concluyó el estrés laboral se encuentra en mediana intensidad, acorde al tipo de actividades que se realiza en un call center; por ello la empresa capacita constantemente a sus trabajadores para enfrentar diversos eventos que podría suscitarse en el desarrollo de sus actividades. Asimismo, se estableció que el estrés laboral alcanzó un nivel medio en el 57% de evaluados.

Perales, Chue, Padilla y Barahona (2012) realizaron el estudio *“Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú”* su objetivo fue establecer los niveles de estrés, ansiedad y depresión entre los magistrados de Lima. El

marco teórico describió el concepto del estrés laboral, causas, factores y tipos, ello fue acompañado con teorías de administración, como el comportamiento organizacional y teoría de la burocracia. Con una metodología de tipo transversal y descriptivo y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Entre sus resultados se demostró que la mayoría de magistrados presentaron elevados niveles de estrés, estableciendo que el estrés alcanzado por los magistrados fue del 51% en el nivel medio. Concluyendo que es necesario optimizar capacitaciones, programas, terapias y charlas dirigidos a disminuir los niveles de estrés y ansiedad entre los magistrados”.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable desempeño laboral

Chiavenato (2002, p.14) estableció que “es la representación del nivel de esfuerzo al desarrollar una actividad, tanto en aspectos cualitativos y cuantitativos; demostrado en el logro de objetivos y cumplimiento de las actividades programadas”.

Según el autor el desempeño laboral tiene un componente emocional, que lleva al trabajador a esforzarse para cumplir con las tareas que le corresponden, ello de manera eficiente, por ello la motivación es un elemento esencial para garantizar una alta eficiencia laboral.

A su vez, Robbins (2004, p. 55) indicó:

Son las diversas capacidades que demuestra el trabajador al desarrollar sus actividades, la cual es sensible a ser medida a través de sus competencias, el desempeño se podría resumir en el alcance de metas y objetivos laborales dentro de los plazos establecidos, por lo que lograr ello requiere del esfuerzo del trabajador y de un contexto adecuado para que pueda lograrlo.

En cambio Robbins (2004) no solo se limita a señalar que es necesario una buena actitud del trabajador, sino que debe haber las condiciones necesarias para

que este se pueda desenvolver eficazmente, así perfeccionar el desarrollo de sus actividades.

De igual forma, Mora (2007, p.11) explicó:

Son actividades de alto valor demostradas en el desarrollo de las funciones, estas pueden ser competencias laborales que se demuestra al momento de abordarlas, tanto alcanzado índices esperados como superándolos, de tal forma que se llega al estándar de rendimiento laboral que la organización exige.

De acuerdo con lo descrito por el autor es necesario las continuas evaluaciones del personal, de esa forma repotenciar algunos aspectos que no cumplen con el perfil requerido, evaluar el desempeño ayuda a mejorarlo, pero para ello se tiene que garantizar las condiciones laborales para que el personal rinda acorde a lo exigido.

Finalmente según la explicación de Salgado y Cabal (2011) “es el resultado final de una tarea asignada, la cual debe ser realizada con las especificaciones diseñadas, tanto en tiempo, calidad y eficacia (p.76)”.

De acuerdo a las referencias el desempeño se expresa en calidad de la tarea realizada y eficacia, es decir hacerlo en el tiempo dispuesto, incluso antes de cumplirse, por lo que el desempeño es la perfección en el desarrollo de las tareas, funciones y actividades.

Evaluación del desempeño laboral

Respecto a la evaluación del desempeño laboral, Urdaneta y Urdaneta (2013, p.675) expresaron:

La evaluación permite determinar el grado de desempeño del trabajador, siendo necesario este proceso para la retroalimentación del personal en función al desempeño laboral que debe alcanzar. De igual forma la medición del desempeño laboral no solo se circunscribe en establecer el nivel del desempeño para hacer mejoras, sino que estos datos ayudan al incentivo de los trabajadores que tienen buen desempeño.

En el mismo sentido teórico Urdaneta y Urdaneta (2013, p.675) indicaron:

La evaluación del desempeño se puede realizar con diversos indicadores de trabajo, como actividades realizadas en un periodo establecido, tiempo en la solución de un problema, alcance de objetivos o proyecto delegado. Las evaluaciones se pueden realizar por periodos, pueden ser trimestrales, cada seis meses o anuales, son recomendadas las evaluaciones por objetivos, ya que permite obtener información permanente para una posible retroalimentación o corregir las falencias.

Se entiende que el desempeño laboral debe pasar por una evaluación continua, así establecer el nivel o grado en que se encuentra. La evaluación debería contar con parámetros o indicadores a alcanzar, de tal forma que permita un resultado que ayude a fortalecer, cambiar o redimensionar algunos procesos, tareas, incluso hasta recambio de roles.

Tipos de evaluación

De acuerdo a la descripción y análisis de Urdaneta y Urdaneta (2013, p.677):

Existen dos tipos de evaluación, la formal y la informal, la evaluación formal se realiza a través de procesos programados, donde se evalúan los logros a través de indicadores predeterminados, este tipo de evaluación requiere de pasos previos para realizarla, en cambio la evaluación informal normalmente se da en forma inopinada, y no se programa, sino que puede darse en cualquier momento, y mide lo que se observa en el momento; los dos tipos de evaluación brindan datos de soporte en la toma de decisiones respecto al desempeño del trabajador.

Se entiende que la evaluación puede darse de manera inopinada o planificada, a pesar de las diferencias en cada una de ellas, las dos brindan un perfil básico del desempeño del trabajador, a partir del ello el evaluador podrá tomar decisiones que ayude a mejorar el desempeño del grupo de trabajo.

Competencias relacionadas al desempeño laboral

Palmar y Valero (2014, p. 162) realizaron una descripción de las diversas competencias que se debe contar para mostrar un buen desempeño laboral:

Competencias básicas: Se relaciona con los conocimientos básicos que el trabajador ha ido adquiriendo y que le dota de habilidades especiales, como hacer uso de herramientas tecnológicas, diversidad de idiomas que le permita comunicarse a todo nivel, uso de las matemáticas para la solución de problemas y un alto grado de comunicación.

Competencias conductuales: Se vincula a las actitudes que cada trabajador presenta, donde destacan valores como la responsabilidad, persistencia, disciplina para finalizar las tareas o funciones, de tal forma que alcance la eficiencia esperada.

Competencias funcionales: Este tipo de competencia es la que se adquiere en la práctica y la experiencia, por lo que logra un nivel de perfección en el desarrollo de procesos, por lo que favorece un buen desempeño.

Se infiere que las competencias laborales se vinculan con tres aspectos, básicas, conductuales y funcionales, las que de manera integrada elevan la calidad funcional en cada una de las actividades. Alcanzar cada una de las competencias requiere de aptitud y persistencia, ello ayudará a solucionar los diversos problemas que aquejan al personal relacionadas al ámbito laboral.

Tomando en cuenta las competencias descritas por Palmar y Valero (2014), se puede establecer que cada una de ellas representa virtudes y capacidades del trabajador, tanto a nivel de conocimiento, aptitud y experiencia, por lo que si un trabajador triangula y hace propio estas competencias favorecerá en su desempeño, si bien es cierto no todos los trabajadores poseen las mismas virtudes o actitudes, si es posible ir mejorándolas continuamente, así llegar a un nivel de competitividad y eficacia, que puede ser expresada en el desempeño laboral.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Las dimensiones de la variable desempeño laboral tomaron como referencia los postulados de Salgado y Cabal (2011, p.78), las cuales son:

a) *Desempeño en el desarrollo de tareas*: integra diversas capacidades del trabajador, tanto en conocimientos como en la resolución de problemas en forma espontánea; b) *Desempeño contextual*: se relaciona a la iniciativa y a la actitud del personal por resolver problemas en menor tiempo; c) *Desempeño organizacional*: indica la calidad en el desarrollo de las tareas, integrando habilidades con el buen uso de los recursos que dota la institución.

Las dimensiones sustentadas por Salgado y Cabal (2011) describen las diversas aptitudes y capacidades que todo trabajador debería tener al momento de realizar sus funciones, cada una de estas dimensiones explican que una organización puede optimizar el desarrollo de sus actividades y procesos, si es que se dota de recursos a cada trabajador, recursos, como herramientas, infraestructura y del clima laboral que integre capacidades y objetivos a lograr.

Las dimensiones que expresan o contienen el desempeño laboral hace referencia también a las aptitudes y competencias del trabajador al momento de realizar sus actividades, estas refieren que es necesario la aptitud e iniciativa, para alcanzar metas y objetivos, punto aparte se menciona a la iniciativa, aspecto que también se relaciona con la actitud, por ello es necesario entender al desempeño como un conjunto de actitudes y capacidades, las cuales en comunión elevan su nivel.

Teoría del establecimiento de metas y objetivos de Locke

Para Molina (2000, p.21), la teoría propuesta por Locke se caracteriza:

En el cumplimiento y alcance de metas y objetivos de parte del trabajador, siendo esta una de sus aspiraciones, tanto para el aspecto de realización personal, como un puente conductor a posicionarse en el trabajo. Los objetivos son los que direccionan su esfuerzo. De acuerdo con Locke, se debe canalizar correctamente esta fuerza motivadora de alcanzar objetivos, ya que ello debe ir acompañado con un conjunto de recompensas para el trabajador que logra cumplir una meta o llevar a cabo un proyecto dentro de lo planificado, así posicionarse dentro de la competencia laboral. (...). En esa misma línea Locke señaló que lograr que la persona mantenga su motivación en un entorno laboral depende de diversos factores, como es el

caso de las recompensas, herramientas y equipos de trabajo que ayuden al desarrollo de las tareas, infraestructura que sirva de soporte al trabajador, un trato digno a la persona y el reconocimiento debido, ello debe ir acompañado con la oportunidad de crecimiento laboral y personal dentro de la organización.

Acorde a lo expresado en la teoría de Locke se hace vital contar con metas y objetivos claros, y ello depende la planificación y organización de la alta dirección, si ello se encuentra claro, el trabajador tendrá la capacidad de saber hasta qué nivel debe llegar al realizar sus funciones. Es cierto que la ambigüedad no lleva a nada claro, por ello, establecer metas y objetivos, difundirlas e insertarlas en el rol de tareas es clave para tener un buen desempeño laboral.

Variable estrés percibido

Sobre el Estrés Percibido se ha formulado diversas definiciones:

Es importante anotar que Selye (1960) fue el primero en utilizar el término estrés y lo definió como “el estado que se manifiesta por un síndrome específico consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico pero sin una causa particular” (p. 65).

De acuerdo al autor es la expresión y manifestación de un estado alterado o crítico producto de elementos o circunstancias estresoras.

Lazarus y Folkman (1984) citado por Benites, D’Anello y Noel (2013) lo definieron como:

El estrés es generado por factores externos o internos que inciden en las emociones de las personas, estos factores contienen una carga emotiva negativa, y que si no es manejada acordemente puede causar un cambio en el estado emocional de la persona (p.118).

Para los autores el estrés percibido es la reacción emocional a eventos que alteran la psiquis, motivando desgano, ansiedad y hasta depresión, ya que el organismo se altera, y muchas veces la respuesta es de carácter negativo.

Por su parte Lazarus (1999) citado por Moral, Gonzales y Landero (2011) definieron el estrés como “una relación entre las reacciones (cognitiva-emocional, fisiológica y conductual) que tiene un individuo ante las evaluaciones que hace de su ambiente en función de sus recursos y demandas, obstáculos o amenazas” (p.124).

En cambio los autores citados refieren que el estrés es una reacción a nivel emocional y física, manifestándose de diversas maneras, por ejemplo en entornos laborales se expresa en un bajo desempeño laboral, desgano y apatía.

En esa línea teórica Sarafino (1999) citado por Fernández (2009) señalaron que “el estrés es el estado que aparece cuando las transacciones persona-ambiente dan lugar a que el individuo perciba una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona” (p.29).

Por otra parte, para Sarafino (1999) citado por Fernández (2009) señaló:

El estrés percibido nace del ambiente, entorno y de la comunión con otras personas, la interrelación con las mismas puede generar diversos niveles de estrés, ello se ve a menudo en entornos laborales, donde la responsabilidad, complejidad de las tareas, etc., generan estrés (p.34).

Del Hoyo (2004) definió el estrés como: “una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones externas e internas” (p. 6). Finalmente Stavroula, Griffiths y Cox (2004) indicaron que “El estrés laboral pone en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan” (p. 19).

Los autores coinciden en que el estrés se da a nivel emocional y fisiológico, y que si no es tratado a tiempo puede generar otro tipo de eventos, como ansiedad, depresión, apatía e incluso absentismo laboral, lo cual es perjudicial para el trabajador y la empresa.

Pasos del estrés

Selye (1979) citado por Espinoza (2000, p.31) señaló:

El estrés es la suma de cambios inespecíficos en el organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular” el estrés se da en tres pasos:

Reacción de alarma o schok: Una reacción de todo el organismo a defenderse: luchar o escapar...aumenta la secreción de la hormona adrenocorticotrópica (ACTH): El cuerpo da muestras de excitación generalizada, sin que esto afecte a ningún órgano en particular.

Reacción de resistencia al estrés o contraschok: En la que el organismo se adapta o resiste. La cantidad de ACTH disminuye y se da el fenómeno de especificidad de adaptación: Las respuestas son canalizadas hacia órganos o procesos más específicos para manejar el estrés.

Reacción de adaptación de energía o agotamiento: El organismo tiende a cansarse y desgastarse. La secreción de ACTH aumenta de nuevo y la reacción se generaliza.

Los pasos descritos del estrés se encuentran vinculados unos a otros, y se anteceden, el estrés se manifiesta de diversas formas e intensidades, muchas veces de manera silenciosa, pero si los eventos estresores persisten, el estrés irá en aumento y podría devenir en un estrés violento, que muchas veces limita la capacidad de sociabilización de la persona, tanto a nivel personal como laboral.

Causas del estrés laboral.

Lazarus y Folkman (1984) señaló las causas del estrés laboral:

Una de las principales causas del estrés laboral es la inadecuada distribución del trabajo, en ella los puestos no están bien definidos, no hay una adecuada organización y carecen de una buena gestión, ello ocasiona una inadecuada presión causada por las exigencias del trabajo o por inadecuadas condiciones laborales, el que el trabajador no reciba el apoyo adecuado de sus compañeros o que no tenga el adecuado control sobre la actividad que desarrolla. Las labores estresantes son aquellas en las

cuales la presión y la exigencia son superiores a la capacidad y al conocimiento que el trabajador tiene sobre el tema y le permiten ejercer el control, tomar decisiones y no cuenta con el apoyo de los demás. El estrés laboral puede deberse al tipo de trabajo o al tipo de puesto, la cantidad de trabajo y la responsabilidad adquirida, la duración en horas de trabajo, la toma de decisiones en relación al salario, la relación con otros trabajadores, sus expectativas profesionales, el rol de la institución, así como la relación entre el trabajo y la familia (p.63).

Las causas del estrés suelen ser múltiples, si nos limitamos al entorno laboral, el estrés puede ser originado por excesiva carga laboral, presión por terminar tareas, entorno negativo, cambio de horarios, bajos incentivos, etc., por ello es importante generar un clima laboral amigable para el trabajador, así disminuir sus niveles de estrés.

Tipos de estrés

Selye (1960) citado por Camargo (2004, p.79) consideraron que existen dos tipos de estrés:

El estrés positivo (Eutrés): Se considera como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. Este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. Existe una cantidad de eutrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades.

El estrés negativo (Distrés): se considera un mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, elimina neuronas de una parte del cerebro, y genera envejecimiento y cansancio corporal

Acorde a lo descrito por el autor el estrés bien canalizado es positivo, ya que puede ser la motivación para lograr algo, en cambio el distrés es la carga

emotiva de diversos eventos que conlleva a la alteración de la salud emocional y física, por lo que es necesario eliminar los eventos que generan el distrés.

Dimensiones del estrés

Las dimensiones del estrés percibido han sido tomados de las referencias teóricas de Lazarus y Folkman (1984) quienes consideraron dos dimensiones del estrés: Manifestación del estrés y control del estrés:

Control del estrés: Cuando una persona maneja su estrés con seguridad con frecuencia evitando descontrolarse, enfrenta los problemas con tranquilidad y serenidad, sabe controlar sus tiempos, organizar su vida, por lo tanto confía en sí mismo y esa confianza le permite enfrentar las diferentes dificultades que se le puedan presentar.

Manifestación del estrés: Cuando las personas se llenan de tensión, ello los pone muy nerviosas, no saben ni pueden controlarse a sí mismas, consideran que las dificultades son muchas y se les hace difícil enfrentarse a ellas, lo que les hace sentirse estresados, impotentes, ello los enfada y hacen que las cosas se salgan de su control.

Las dimensiones del estrés percibido lo componen el control del estrés y la manifestación, que en si son grados del estrés y la forma como se maneja, cada uno de ellos puede conllevar a diferentes reacciones, entre las dos la manifestación del estrés es más permisivo o es la más evidente, ya que es inmanejable y afecta a la persona en diversos entornos.

Teorías sobre el estrés

Se han formulado diversas teorías relacionadas al estrés a nivel laboral, destacando los siguientes:

Teoría de la apreciación cognitiva

Cuevas y García (2012) señalaron:

La Teoría de la apreciación cognitiva llamada también transaccional señala que el estrés es “un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente.

Según este acercamiento, es el individuo quien evalúa el ambiente como estresante (amenazante) o no estresante (oportunidad)” (p. 89).

Esta teoría individualiza al estrés a través de la percepción de la persona y es el individuo que evalúa su estado emocional y establece que factores le genera, en este aspecto ello es positivo, ya que permite identificar las “amenazas” para ir eliminándolas.

Teoría exigencias y control

Karasek-Theorell (1979) citado por Cuevas y García (2012) definieron al estrés como “un fenómeno del cual solo pueden dar cuenta a través de la relación entre las variables que componen el modelo” (p. 93).

Siegrist (1996) citado por Cuevas y García (2012) señalaron “que gran parte del esfuerzo del trabajador/a por controlar las necesidades propias y por buscar aprobación de su trabajo y estima, puede afectar de manera negativa su salud y aumentar el riesgo de generar ciertas condiciones cardiovasculares” (p.96).

Para los autores el estrés es netamente emocional y que después impacta fisiológicamente, el estrés puede ser generado por diversos eventos, pero no todas las personas reaccionan igual a estos, pero igual es necesario ir eliminando o desapareciendo los eventos que generan el estrés.

Teoría de Selye

Selye (1960) citado por Camargo (2004) afirmó que “el estrés es la orgánica (fisiológica) que se da ante un estímulo que genera estrés, esta respuesta ayuda a sobrellevar y adaptarse al estímulo estresor, así disminuir su afectación al organismo” (p.79).

Según Selye el estrés responde a estímulos, la mayoría de ellos externos y que podría afectar la salud de la persona, ello depende de cómo la persona recepciona a los estresores, muchos tienden a ser resilientes, otros son más propensos a la depresión, ansiedad y frustración, por lo que el estrés les afecta sobremanera.

1.3 Justificación

Justificación teórica

El estudio tiene como uno de sus objetivos taxativos determinar la relación entre el desempeño laboral y estrés percibido en una red de salud, ello permitirá incorporar nuevos conocimientos relacionados al tema, si bien es cierto hay diversa literatura y estado del arte que han profundizado en cada una de las variables y sus dimensiones, también es cierto que no se han encontrado estudios en una red de salud, por lo que cada uno de los resultados podrá ser sistematizada e incluida en las ciencias de gestión, administrativa, psicología, gestión del trabajo y recursos humanos. A la vez podrá ser fuente de consulta para otros investigadores.

De igual forma la investigación tuvo el soporte conceptual en la teoría del establecimiento de metas y objetivos de Locke para la variable desempeño laboral, ya que en dicha teoría enfatiza en que alcanzar las metas y un buen desempeño requiere de un entorno y contexto adecuado, sino se le limita al trabajador, por otra parte la variable estrés percibido tuvo relación directa y significativa con la teoría exigencias y control, ya que al haber mayor exigencia en el trabajo, sin que este sea recompensado de la manera correcta se generará niveles altos de estrés.

Justificación práctica

Ayudará a entender la relación entre el desempeño laboral y el estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, lo que se busca es bajar los niveles de estrés así favorecer el ambiente laboral que eleve el desempeño en la organización. La elevación del desempeño ayudará a resolver las funciones en menor tiempo y en dar soluciones a las demandas de los usuarios.

El estudio partió por observar problemas relacionados al estrés en el entorno laboral objeto de estudio, ello por el tipo de desempeño laboral realizado en el red de salud. Por ello se profundizó en el fenómeno a estudiar, cuyos resultados servirán para tratar de resolver el problema del bajo rendimiento laboral causado por el estrés y de la forma como manejar las emociones a fin de

asumir un control sobre ellas y mejorar las relaciones interpersonales, los datos obtenidos permitirán orientar al lector sobre su incidencia y como superar estos aspectos. La mejora del desempeño servirá para disminuir los niveles de estrés entre el personal, el cual en forma directa beneficiara a los usuarios, que requieren de personal competente y emocionalmente equilibrados para enfrentar diversas situaciones que se dan en una red de salud.

Justificación metodológica

En el estudio se aplicó el enfoque cuantitativo para diseñar el perfil metodológico de la tesis, que respaldó el proceso de la descripción del problema, revisión de literatura relacionada al desempeño laboral y el estrés percibido; con ello se diseñaron instrumentos que ayudaron a medir la percepción de los trabajadores, cumpliendo con la rigurosidad de un documento científico, ya que se logró responder a la hipótesis, a partir de ello generar conclusiones relacionadas directamente a los objetivos.

Justificación epistemológica

La generación de nuevos conocimientos permiten ampliar respuestas a los fenómenos que se presentan a diario, como es el caso de los entornos laborales, donde a diario se enfrentan a cuestiones cotidianas, eventos entre trabajadores, interacción entre el personal y usuarios, muchas veces sin tener la respuesta a estos hechos, por lo que un análisis más profundo ayuda a responderlos, como el caso del análisis de estrés y su impacto en el desarrollo de las tareas, así como la interacción entre compañeros de trabajo y personal, a partir del mismo se pueden tomar acciones que ayuden a mejorar las condiciones laborales e interrelación entre los usuarios.

1.4 Problema

Es sabido que laborar en centros de salud conlleva a contar con una carga laboral excesiva, sobre todo en países en vías de desarrollo, ya que las carencias en infraestructura, centralización de servicios, genera gran demanda de atención, ello es a nivel administrativo y de atención directa a los usuarios. Esta realidad genera exceso de tareas, y en muchos casos sobre pasa la capacidad del trabajador, por lo que con el tiempo su desempeño va disminuyendo. Y no solo se presenta este

fenómeno, sino, que va acompañado con niveles de estrés más allá de lo normal. Esta dicotomía afecta directamente al trabajador, por lo que disminuye su capacidad funcional en el desarrollo de tareas, así como incide en su estado emocional.

Lo descrito ha sido percibido entre los trabajadores de Red de Salud José Carlos Mariátegui en las áreas administrativas, los cuales deben lidiar a diarios con diversos trámites, llenado de informes, fichas, revisión de historias, ordenar historias, recepcionar y administrar las citas, así como recibir quejas y reclamos de los usuarios a nivel administrativo. Ello genera una sobre carga laboral, por lo que su desempeño tiende a disminuir y a generarles estrés, el cual se evidencia en el desgano por trabajar, mal humor, apatía y en algunos casos ausentismo laboral, por ello es necesario tomar en cuenta que es necesario revisar las condiciones en que se da el desempeño del trabajador para ir disminuyendo el estrés que ocasiona entre el personal, con ello mejorar la situación del trabajador, así como los servicios que reciben los usuarios.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral con la manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral con el control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016?

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con la manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con el control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Demostrar la relación que existe entre el desempeño laboral con la manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

Objetivo específico 2

Demostrar la relación que existe entre el desempeño laboral con el control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Según Hernández, Fernández y Collado (2013) “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 55).

Variable Independiente: Desempeño laboral

Salgado y Cabal (2011) definieron “El desempeño laboral es el resultado final de una tarea asignada, la cual debe ser realizada con las especificaciones diseñadas, tanto en tiempo, calidad y eficacia” (p.79).

Variable dependiente: Estrés percibido

Lazarus (1999), citado por Moral, Gonzales y Landero (2011) definieron el estrés “como una relación entre las reacciones (cognitiva-emocional, fisiológica y conductual) que tiene un individuo ante las evaluaciones que hace de su ambiente en función de sus recursos y demandas, obstáculos o amenazas” (p. 124).

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/ rangos	Escala de medición
Variable Desempeño Laboral	Desempeño en el desarrollo de tareas	Toma de decisiones.	01, 02	Bajo	Ordinal
		Organización de las	03, 04	(12-20)	
		Resuelve problemas.	05, 06	Medio	
		Calidad en el desarrollo de tareas.	07, 08	(21-29) Alto (30-36)	
	Desempeño contextual	Iniciativa	09, 10	Bajo	
		Comprometido con los	11, 12	(13-21)	
		objetivos de la institución	13, 14	Medio	
		Habilidad y disposición para trabajar	15, 16	(22-30) Alto (31-39)	
	Desempeño organizacional	Eficiencia en el desarrollo de tareas	17, 18	Bajo	
		Rendimiento estándar	19, 20	(15-25)	
		Uso eficiente del tiempo	21, 22	Medio	
		Uso adecuado de los recursos	23 24, 25	(26-36) Alto (37-45)	

Fuente: Adaptado de Salgado y Cabal (2011)

Tabla 2. Operacionalización de la variable estrés percibido

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/	Escala de medición
Variable Estrés Percibido	Control del estrés	Inhibe su estrés	01, 02 03, 04 05,06 07	rangos Bajo (14-19) Medio (20-25) Alto (26-29)	Ordinal
	Manifestación del estrés	Manifiesta su estrés.	08, 09 10, 11 12, 13 14	Bajo (13-19) Medio (20-26) Alto (27-32)	

Fuente: Adaptado de Moral, Gonzales y Landero (2011)

2.3 Metodología

La metodología usada se enmarcó dentro del hipotético deductivo, método que recoge los principios de la metodología de investigación científica, y que a través de la formulación de supuestos (hipótesis) se logra responder los problemas y objetivos de estudio. Para lograr ello, el estudio partió por observar y analizar un problema de estudio, en este caso relacionado al desempeño laboral y el estrés percibido en una red de salud, para dar sustento al problema se exploraron diversos textos, así como ubicar el estado del arte actual, con ello se emplearon instrumentos de recolección de datos para establecer la percepción de la muestra de estudio, así responder las hipótesis, en este caso validándolas estadísticamente.

Al respecto Corbetta (2010, p.73) señaló que “la metodología hipotético deductivo hace uso de hipótesis tentativas para aceptar o rechazar un supuesto de investigación, el diseño de las hipótesis tiene como objetivo realizar deducciones tentativas, así generar una respuesta a los problemas y/o cuestionamientos de estudio”.

2.4 Tipos de estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que en una investigación cuantitativa consta de 4 tipos de alcance y son: Exploratorios, Descriptivos, Correlacionales y Explicativos.(p. 77).

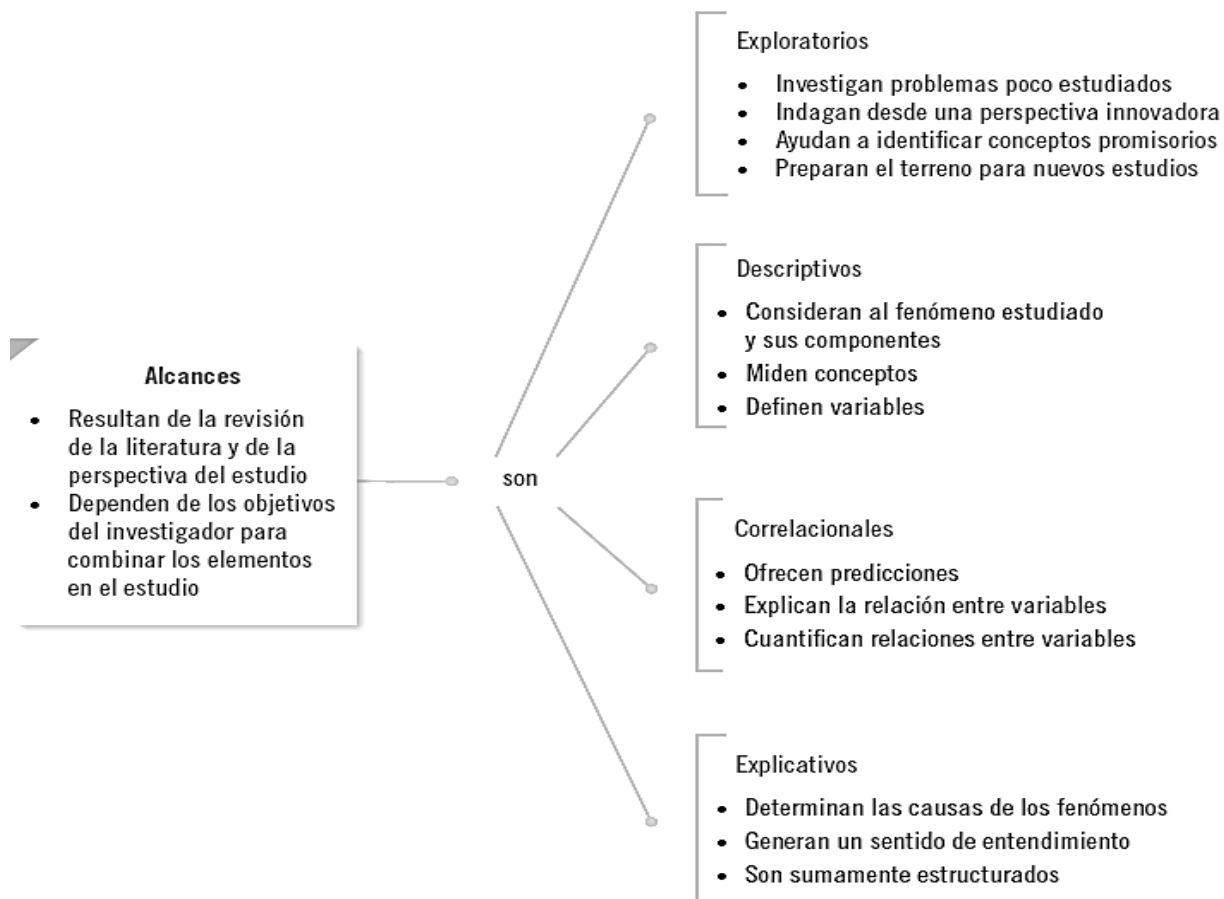


Figura 1. Tipos de estudio

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Para este caso el tipo de estudio se enmarcó dentro del descriptivo-correlacional, ya que el objetivo principal fue establecer los niveles de cada una de las variables al momento de ser medidas y la relación entre cada una de ellas.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “los estudios descriptivos detallan un fenómeno de estudio desde un plano básico, buscando interpretar el porqué de las causas del fenómeno que se analiza. Este tipo de estudio busca aproximar al investigador al problema, desde una perspectiva inmediata y en tiempos determinados (p.53)”.

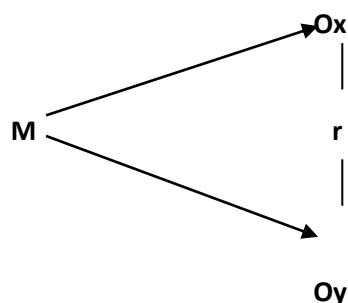
Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que “los estudios correlacionales analizan la interdependencia de dos variables o fenómenos de estudio, con el objetivo de buscar la relación causa efecto 8p.143)”.

2.5 Diseño

El diseño de estudio se enmarco dentro del no experimental, ya que no se modificó ni alteró ninguna de las variables, solo se limitó a describirlas.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.355) “Los diseños no experimentales no manipulan las variables ni las transforman, solo la analizan, explican y describen, su fin no es cambiar la realidad sino explicar los fenómenos de que la causan”.

Esquema del diseño



Donde:

M	=	Muestra del personal de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui
O	=	Observación
x	=	Variable desempeño laboral
y	=	Variable estrés percibido
r	=	Correlación de variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población fue constituida por 174 trabajadores de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui – 2016.

Tabla 3. *Población de estudio*

N°	OFICINAS/UNIDADES	NOMBRADOS	CONTRATADOS	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA				
1	Personal de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui - 2016	83	91	174
	TOTAL	83	91	174

Fuente: Base de datos de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui

Muestra

Para hallar la muestra se llevó a cabo la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Tabla 4. *Muestra de estudio*

Marco muestral	N	174
Alfa	A	0.050
Nivel de Confianza	1-α	0.975
Z de (1-α)	Z (1-α)	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	P	0.500
Complemento de p	Q	0.500
Precisión (error muestral)	D	0.050
TAMAÑO DE LA MUESTRA	N	119.97
TAMAÑO DE LA MUESTRA (Redondeado)	N	120

Fuente: Base de datos de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui

Según los resultados de la fórmula la muestra final abarcó a 120 trabajadores de la Microred de Salud de José Carlos Mariátegui - 2016.

Muestreo

El muestreo correspondió al probabilístico aleatorio, porque todo el personal escogido en la población podría formar parte de la muestra, para ello se realizó un sorteo aleatorio para escoger a solo 120 trabajadores.

Criterio de inclusión

- Trabajadores de la Microred de Salud de José Carlos Mariátegui.
- Trabajadores con más de tres años trabajando en la red

Criterio de exclusión

- Trabajadores que no laboran en las oficinas administrativas de Microred de Salud de José Carlos Mariátegui.
- Trabajadores que tienen menos de tres años trabajando en la red.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, cada variable obligó a diseñar una encuesta, las encuestas tuvieron alternativas politómicas, tipo escala de Likert.

Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario

Ficha técnica para medir la variable desempeño laboral

Nombre: Cuestionario para medir los niveles del desempeño laboral

Autora: Br. Luis Alberto Bellido Roque

Objetivo: Determinar el nivel del desempeño laboral entre los trabajadores de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui - 2016

Lugar de aplicación: Áreas administrativas de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui - 2016.

Año: 2017

Significación: El cuestionario de desempeño laboral, tiene las siguientes dimensiones: Características de la tarea, Características de la organización, Características del empleo

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 25 minutos

Puntuación: El desempeño laboral utilizó la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Ficha técnica para medir la variable estrés percibido

Nombre: Cuestionario para medir el estrés percibido

Autora: Br. Luis Alberto Bellido Roque

Objetivo: Determinar el nivel del estrés percibido entre el personal de los trabajadores de Microred de Salud José Carlos Mariátegui - 2016

Lugar de aplicación: Áreas administrativas de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui - 2016

Año: 2017

Significación: El cuestionario de estrés percibido, tiene las siguientes dimensiones: Control de Estrés y Manifestación del Estrés.

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 25 minutos.

Puntuación: El estrés percibido utilizó la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = De vez en cuando

4 = A menudo

5 = Muy a menudo

Tabla 5. *Validación por juicio de expertos de la variable desempeño laboral*

Experto	Opinión
Dra. Guzmán Meza, Maritza Emperatriz	Aplicable
Resultado final	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. *Validación de juicio de expertos de la variable estrés percibido*

Experto	Opinión
Dra. Guzmán Meza, Maritza Emperatriz	Aplicable
Resultado final	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los dos instrumentos se realizó con la técnica estadística Alfa de Cronbach, debido a que las alternativas del instrumento cuentan con más de dos alternativas, es decir son politómicas.

Tabla 7. *Estadísticos de fiabilidad de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	25

Fuente: Base de datos de la autora

La fiabilidad de la variable desempeño laboral se situó en un nivel alto, teniendo un valor de 0.991, siendo un instrumento muy confiable.

Tabla 8. *Estadísticos de fiabilidad de la variable estrés percibido*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	14

Fuente: Base de datos de la autor

La fiabilidad de la variable estrés percibido se situó en un nivel alto, teniendo un valor de 0.976, siendo un instrumento muy confiable.

2.8 Métodos de análisis de datos

Posterior a la recolección de datos y vaciado de los mismos en el programa estadístico Spss V. 23, se generaron diversos resultados, tanto a través de la estadística descriptiva (tablas y gráficos), como de la inferencia (contrastación de

hipótesis Rho Spearman), así determinar el nivel de cada variable y dimensión, como la aceptación o rechazo de las hipótesis.

2.9 Aspectos éticos

Se parte por el principio del respecto a la autoría de fuentes e ideas recogidas en el estudio, citando y referenciando a cada autor, de igual forma, cada uno de los resultados obtenidos han sido consignados fielmente, respetando así la percepción de los encuestados.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Resultado de la variable desempeño laboral

Tabla 9. Resultado de la variable desempeño laboral

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	24	20,0
	Medio	70	58,3
	Alto	26	21,7
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos del autor

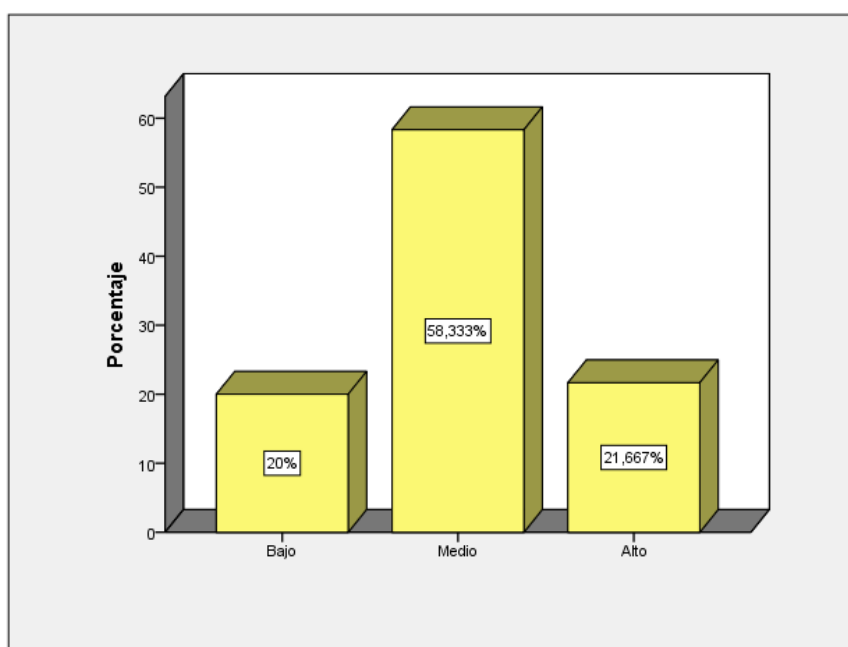


Figura 2. Resultado de la variable desempeño laboral

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el nivel del desempeño laboral alcanzó un nivel bajo en el 20.0%, medio en el 58.3% y alto en el 21.7%, habiendo un mayor porcentaje en el nivel medio, el cual quiere decir que desempeño laboral presenta deficiencias.

3.1.2 Resultado de la dimensión desempeño en el desarrollo de tareas

Tabla 10. Resultado de la dimensión desempeño en el desarrollo de tareas

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	24	20,0
	Medio	77	64,2
	Alto	19	15,8
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos del autor

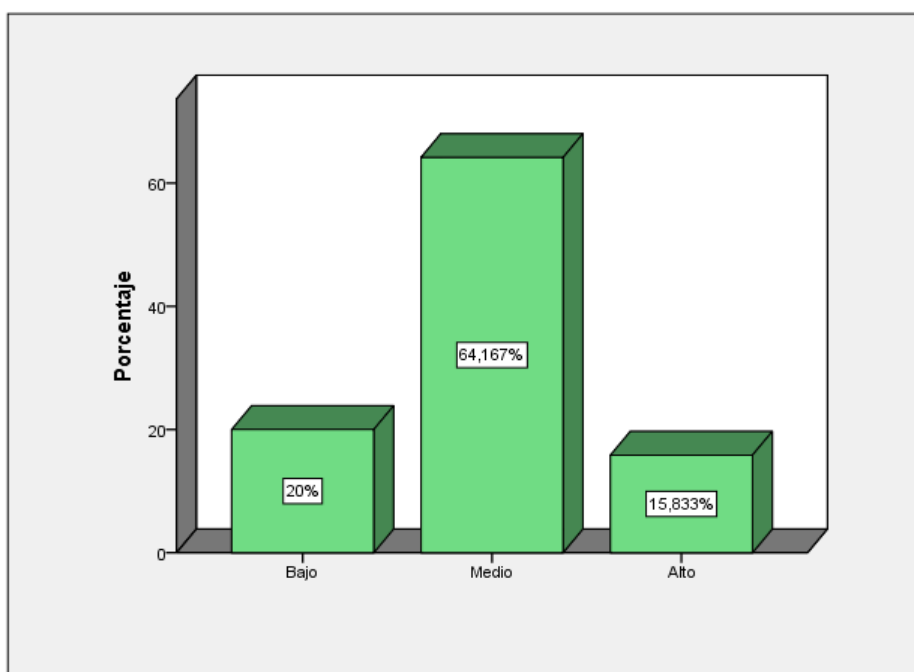


Figura 3. Resultado de la dimensión desempeño en el desarrollo de tareas

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el nivel del desempeño en el desarrollo de tareas alcanzó un nivel bajo en el 20.0%, medio en el 64.2% y alto en el 15.8%. Habiendo un mayor porcentaje entre los encuestados que aducen que el desempeño en el desarrollo de tareas no son las más adecuadas, y es necesario mejorarlas.

3.1.3 Resultado de la dimensión desempeño contextual

Tabla 11. *Resultado de la dimensión desempeño contextual*

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	28	23,3
	Medio	68	56,7
	Alto	24	20,0
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos del autor

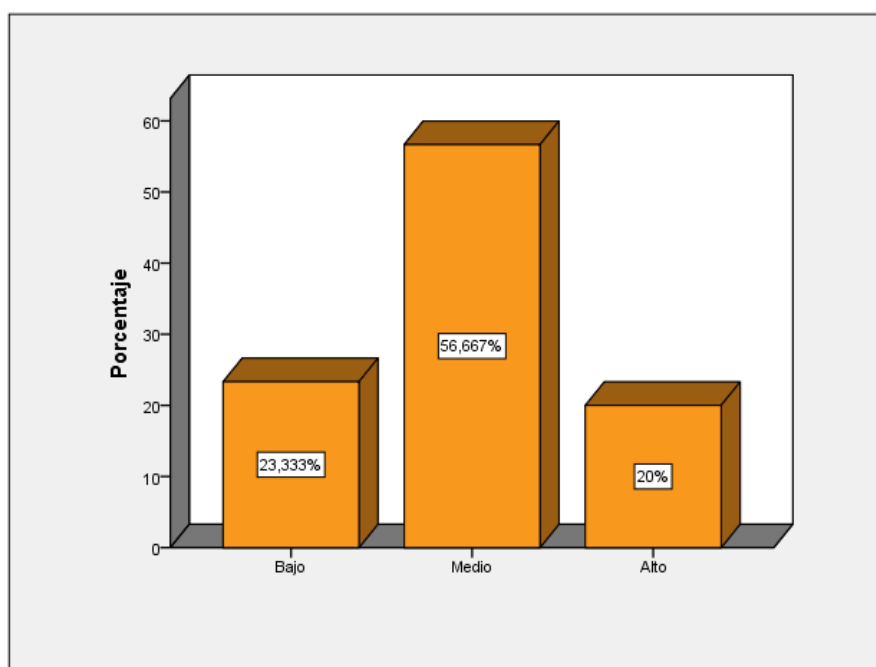


Figura 4. *Resultado de la dimensión desempeño contextual*

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el desempeño contextual alcanzó un nivel bajo en el 23.3%, medio en el 56.7% y alto en el 20.0%. Habiendo un mayor porcentaje de encuestados que ubican el desempeño contextual en un nivel intermedio, el cual refiere que presenta fallas y limitaciones.

3.1.4 Resultado de la dimensión desempeño organizacional

Tabla 12. Resultado de la dimensión desempeño organizacional

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	22	18,3
	Medio	74	61,7
	Alto	24	20,0
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos del autor

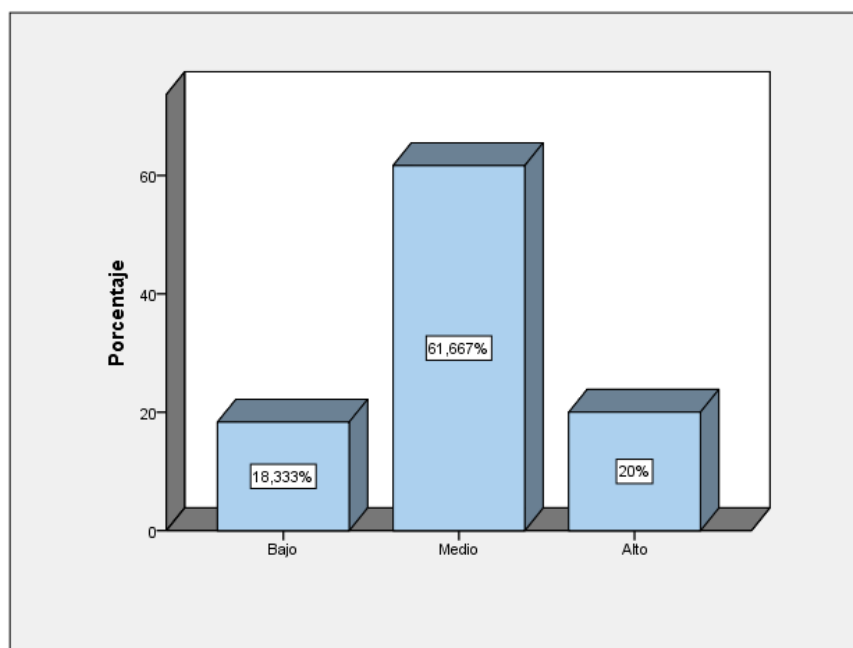


Figura 5. Resultado de la dimensión desempeño organizacional

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el nivel del desempeño organizacional alcanzó un nivel bajo en el 18.3%, medio en el 61.7% y alto en el 20.0%. Habiendo un mayor porcentaje de encuestados que refieren que el desempeño organizacional presenta problemas y no están acorde a las necesidades de la entidad.

3.1.5 Resultado de la variable estrés percibido

Tabla 13. Resultado de la variable estrés percibido

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	29	24,2
	Medio	67	55,8
	Alto	24	20,0
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos el autor

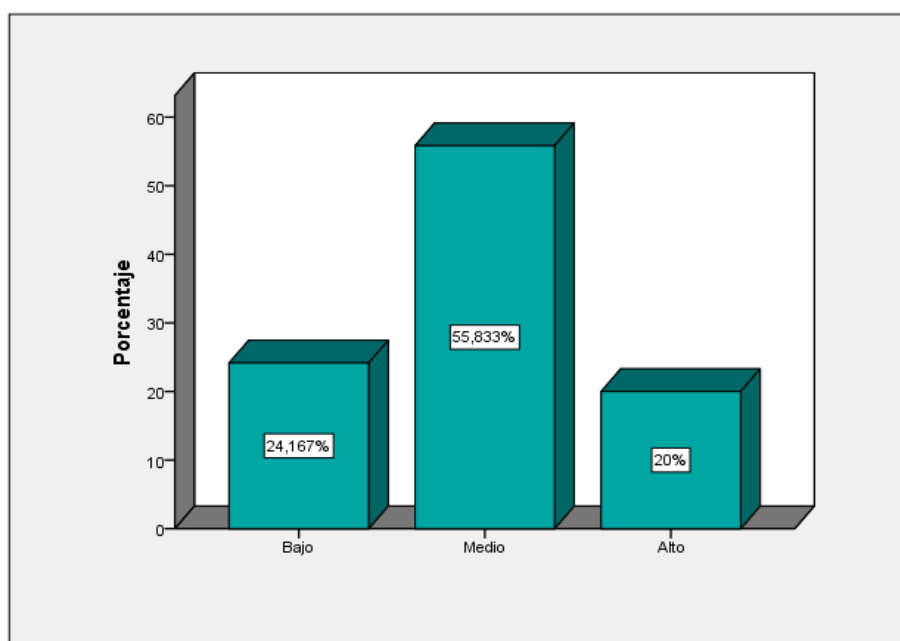


Figura 6. Resultado de la variable estrés percibido

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el nivel del estrés percibido alcanzó un nivel bajo en el 29.0%, medio en el 55.8% y alto en el 20.0%. Habiendo un mayor porcentaje de encuestados que expresaron que el estrés percibido se encuentra presente entre los trabajadores de la institución.

3.1.6 Resultado de la dimensión control del estrés

Tabla 14. Resultado de la dimensión control del estrés

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	31	25,8
	Medio	74	61,7
	Alto	15	12,5
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos del autor

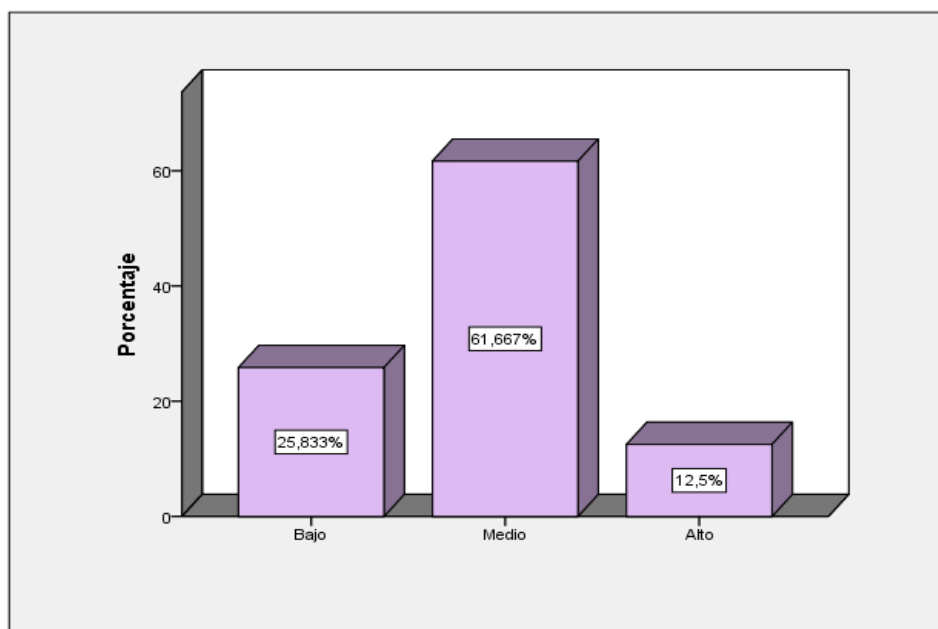


Figura 7. Resultado de la dimensión control del estrés

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el nivel del control del estrés alcanzó un nivel bajo en el 25.8%, medio en el 61.7% y alto en el 12.5%. Habiendo un mayor porcentaje de encuestados que señalaron que le es difícil controlar su estrés en el entorno laboral.

3.1.7 Resultado de la dimensión manifestación del estrés

Tabla 15. Resultado de la dimensión manifestación del estrés

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	29	24,2
	Medio	60	50,0
	Alto	31	25,8
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos del autor

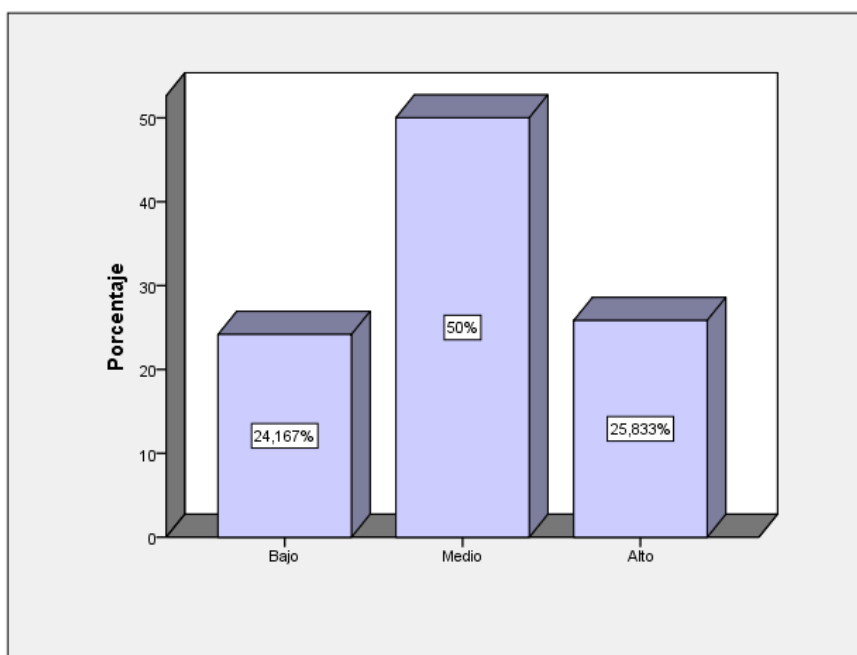


Figura 8. Resultado de la dimensión manifestación del estrés

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el nivel de la manifestación del estrés alcanzó un nivel bajo en el 24.2%, medio en el 50.0% y alto en el 25.8%. Habiendo un mayor porcentaje de encuestados que señalaron que la manifestación del estrés es continua por factores relacionados al entorno laboral.

3.2 Tablas cruzadas de las variables de estudio

3.2.1 Tablas cruzadas para desempeño laboral y estrés percibido

Tabla 16. *Tablas cruzadas para desempeño laboral y estrés percibido*

		Estrés percibido			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Bajo	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Medio	4,2%	54,2%	0,0%	58,3%
	Alto	0,0%	1,7%	20,0%	21,7%
Total		24,2%	55,8%	20,0%	100,0%

Fuente: Base de datos del autor

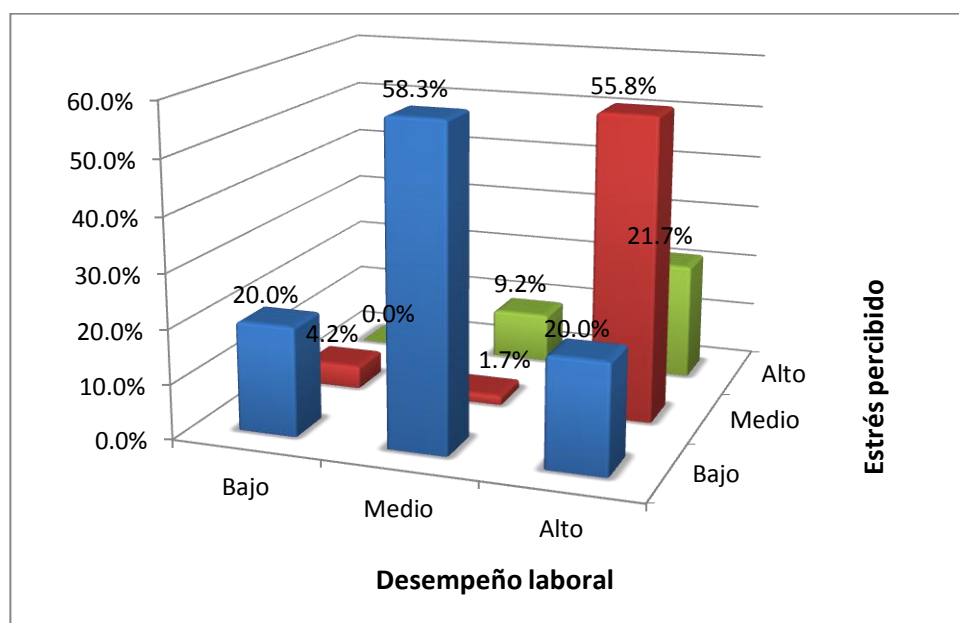


Figura 9. Resultados cruzados para desempeño laboral y estrés percibido

Fuente: Base de datos del autor

Se observa que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la variable estrés percibido alcanzó un nivel medio con el 55.8%.

3.2.2 Tablas cruzadas para el desempeño laboral y manifestación del estrés

Tabla 17. Tablas cruzadas para el desempeño laboral y manifestación del estrés

		Manifestación del estrés			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Bajo	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Medio	4,2%	50,0%	4,2%	58,3%
	Alto	0,0%	0,0%	21,7%	21,7%
Total		24,2%	50,0%	25,8%	100,0%

Fuente: Base de datos del autor

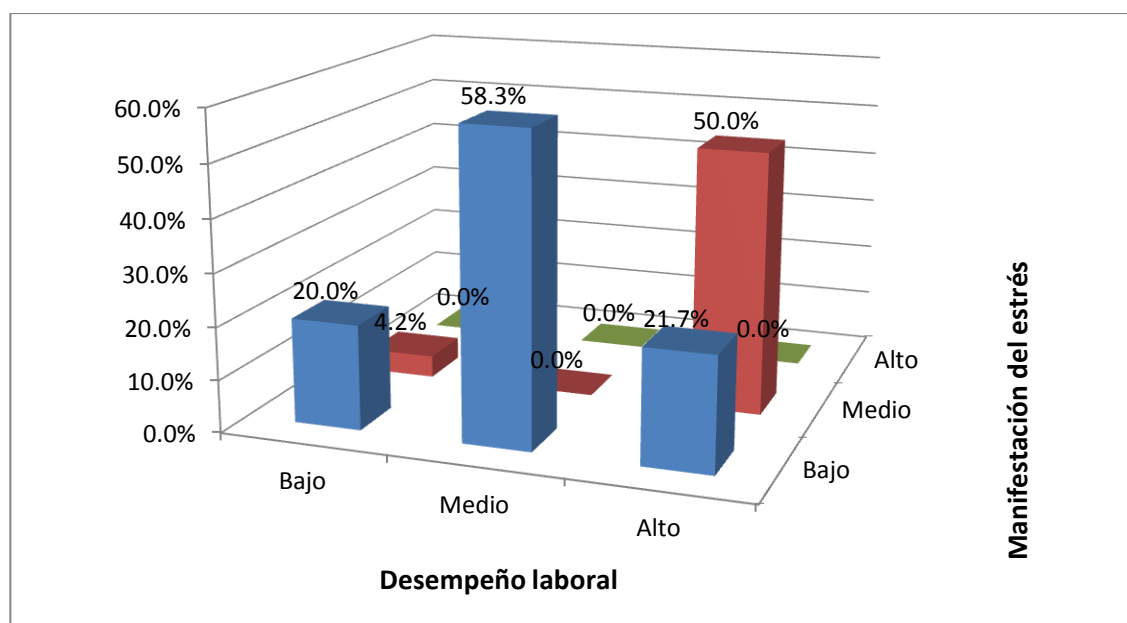


Figura 10. Resultados cruzados para desempeño laboral y manifestación del estrés

Fuente: Base de datos del autor

Se aprecia que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la dimensión manifestación del estrés alcanzó un nivel medio con el 50.0%.

3.2.3 Tablas cruzadas para el desempeño laboral y control del estrés

Tabla 18. *Tablas cruzadas para el desempeño laboral y control del estrés*

		Control del estrés			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Bajo	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Medio	5,8%	52,5%	0,0%	58,3%
	Alto	0,0%	9,2%	12,5%	21,7%
Total		25,8%	61,7%	12,5%	100,0%

Fuente: Base de datos del autor

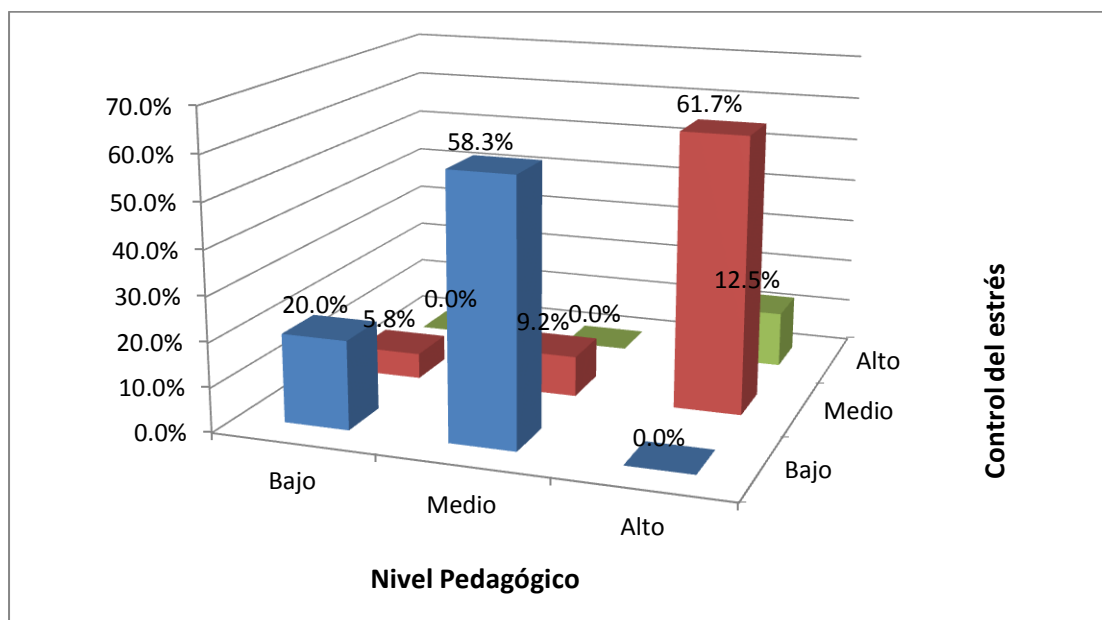


Figura 11. Resultados cruzados para desempeño laboral y control del estrés

Fuente: Base de datos del autor

Se aprecia que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la dimensión control del estrés alcanzó un nivel medio con el 61.7%.

3.3 Prueba de normalidad

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov, por tener una muestra de estudio >50 individuos; en este caso una muestra de 120 trabajadores de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui.

Tabla 19. *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,294	120	,000
Desempeño en el desarrollo de tareas	,328	120	,000
Desempeño contextual	,287	120	,000
Desempeño organizacional	,311	120	,000
Estrés percibido	,283	120	,000
Control del estrés	,329	120	,000
Manifestación del estrés	,251	120	,000

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Se observa que las variables y sus correspondientes dimensiones presentan una distribución anormal, debido a que su significancia es menor de 0.05, en este caso específico (0.00), por consiguiente se empleó una prueba no paramétrica para realizar las contrastaciones, el cual fue el estadístico Rho de Spearman.

3.4 Prueba de correlación de hipótesis

3.4.1 Correlación de la hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Tabla 20. *Correlación de la hipótesis general*

		Desempeño laboral	Estrés percibido
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Fuente: Base de datos del autor

La correlación entre el desempeño laboral y el estrés percibido fue de 0.935, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y $0,000 > 0,05$ por tanto se rechaza H_0 , es decir existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

3.4.2 Correlación de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con la manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con la manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Tabla 21. *Correlación de la primera hipótesis específica*

		Desempeño laboral	Manifestación del estrés
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,913 ^{**}
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,913 ^{**}	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Fuente: Base de datos del autor

La correlación entre el desempeño laboral y la manifestación del estrés fue de 0.913, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y $0,000 > 0,05$ por tanto se rechaza H_0 , es decir existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con la manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

3.4.3 Correlación de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con el control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con el control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Tabla 22. *Correlación de la segunda hipótesis específica*

		Desempeño laboral	Control del estrés
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Fuente: Base de datos del autor

La correlación entre el desempeño laboral y el control del estrés fue de 0.838, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y $0,000 > 0,05$ por tanto se rechaza Ho, es decir existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con el control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

IV. DISCUSIÓN

Posterior al procesamiento de datos se establecieron diversos resultados, los cuales han sido contrastados, comparados y cotejados con los resultados y conclusiones de los antecedentes previamente citados y descritos, de esa manera tener una aproximación más directa al fenómeno de estudio, desde la perspectiva de otros autores y desarrollados en diversos ámbitos.

Según lo planteado en el objetivo e hipótesis general se logró demostrar que el desempeño laboral y el estrés percibido tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.935), asimismo, una significancia menor de 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y rechazó la nula. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la variable estrés percibido alcanzó un nivel medio con el 55.8%.

Estos resultados reflejan lo descrito en la realidad problemática, ya que los factores que generan el alcanzar un buen desempeño laboral genera estrés entre los trabajadores, por lo que limita la calidad de sus funciones, siendo perjudicial para el personal que se ve expuesto al estrés, como a los usuarios que observan que no hay un adecuado servicio de parte de los trabajadores, ello es preocupante si es que se toma en cuenta que se trata de una red de salud, el cual requiere de personal atento, fiable y motivado para llevar a cabo sus actividades.

Al respecto Álvarez (2015) demostró en su estudio que los factores psicosociales se establecieron en un nivel intermedio y el factor responsabilidad fue bajo en un 73.2%, por lo que las dos variables presentan limitantes y problemas, encontrado una relación en cada una de ellas. De igual forma Fernández (2010) estableció que hay incidencia entre la salud psicológica y el estrés, así como las estrategias de afrontamiento y el sentido de coherencia, Asimismo, los mayores puntajes de autoestima tienen una relación inversa con el cansancio emocional cuyo resultado fue de ($r=-0,383$). A su vez, García (2012) concluyó en su investigación que su muestra, mostró un nivel de estrés débil-medio, las mujeres demostraron mayor estrés que los varones. Las diversas dimensiones del instrumento del estrés percibido se relacionan de manera positiva con estrategias de aprendizaje vinculado con la memorización. En ese mismo sentido Paspuel (2014) concluyó que los factores psicosociales se

relacionan significativamente con el desempeño laboral, ya que el 64% de trabajadores revelaron que los ambientes de trabajo no son los adecuados, las horas de trabajo varían acorde a la carga laboral, no se respetan los días de descanso, ello desmotiva y estresa al personal, incidiendo en su desempeño. Finalmente resulta interesante el resultado de Díaz (2014) quien concluyó en su investigación que el 62% docentes se mostraron agotados emocionalmente, el 38% de encuestados se sienten agotados al final del día de trabajo, estableciendo que el 64% de docentes se sitúan en un nivel medio con el síndrome de Burnout, ello coincide con que el 32% de docentes se encuentran en un nivel intermedio en su desempeño laboral. Concluyendo que existe presencia de Síndrome de Burnout (64%) entre el personal docente; por consiguiente el desempeño laboral es deficiente (32%), perjudicando así a los alumnos ya que requieren de docentes motivados para impartir las sesiones de clase.

Por su parte Salgado y Cabal (2011) señalaron que “el desempeño laboral es el resultado final de una tarea asignada, la cual debe ser realizada con las especificaciones diseñadas, tanto en tiempo, calidad y eficacia” (p.76). En esa misma línea Lazarus y Folkman (1984) citado por Benites, D’Anello y Noel (2013) indicaron al estrés percibido como “el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente. Se trata de un juicio cognitivo asociado al temor que produce pensar que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular” (p. 118).

Los diversos antecedentes citados coinciden con los resultados encontrados en el estudio, donde resaltan que el la carga laboral, la búsqueda de objetivos laborales, el alcance de metas, la competencia, etc., que se da en el proceso del desempeño laboral generan estrés, siendo un problema para la persona que la percibe, ya que afecta su estado emocional y físico, por lo que es necesario revisar este aspecto, desde el lado del derecho del trabajador, como de la persona humana, ya que la sobre exigencia, puede provocar desde enfermedades hasta absentismo, el cual no solo perjudica al trabajador, sino a los usuarios e institución.

A su vez, se demostró que el desempeño laboral y la manifestación del estrés tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de

Salud José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.913), asimismo, una significancia menor de 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y rechazó la nula. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la dimensión manifestación del estrés alcanzó un nivel medio con el 50.0%. Este resultado denota que buscar el desempeño laboral genera estrés, manifestándose de diversas formas, como la apatía, desgano, irritabilidad, lo que incide en la calidad de las tareas realizadas. Es cierto que los estresores, pueden ser por factores internos como externos, pero igual, si viniesen por factores externos, y en el entorno laboral hay otros generadores de estrés el cuadro se eleva, lo que perjudica en la salud del trabajador, así como en su eficiencia y eficacia.

Según Velásquez (2015) los factores de riesgo psicosociales inciden en el desempeño laboral, por lo que el 91,80% de los trabajadores refirieron que no sienten apoyo de su empresa por lo que dificulta el desarrollo de sus funciones, por ello los factores de riesgo psicosocial, presentes en la sobrecarga laboral, horas extras sin ser reconocidas debidamente, cambios de horario y turnos, etc., desmotiva al personal. Por su parte, Ancer, Meza, Pompa, Torres y Landero (2012) manifestaron que el estrés tiene relación con el autoestima y/o el sentido de desamparo, en este caso la falta de ayuda y colaboración en un entorno laboral tiende a generar estrés ya que no se siente el apoyo de la organización y sus directivos. Finalmente Perales, Chue, Padilla y Barahona (2012) revelaron que existe presencia de estrés entre los magistrados de Lima, por lo que es necesario optimizar capacitaciones, programas, terapias y charlas dirigidos a disminuir los niveles de estrés y ansiedad entre los magistrados”.

En ese mismo sentido Lazarus y Folkman (1984) indicaron que la manifestación del estrés se da “cuando las personas se llenan de tensión, ello los pone muy nerviosas, no saben ni pueden controlarse a sí mismas, consideran que las dificultades son muchas y se les hace difícil enfrentarse a ellas, lo que les hace sentirse estresados, impotentes, ello los enfada y hacen que las cosas se salgan de su control” (p.121).

Este resultado fortalece la idea inicial del estudio y corrobora lo descrito en el resultado, donde el alcanzar metas laborales sobre esfuerzo y presiona al

personal, lo que le genera estrés que le es difícil manejar, y se refleja en el desarrollo de actividades. Por ello es necesario contar con entornos laborales amigables y un clima institucional, donde se busque un ambiente que genere empatía y satisfacción al trabajador, así disminuir estados de estrés que limitaría su actividad cumplimiento de funciones.

Finalmente se demostró que el desempeño laboral y el control del estrés tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.838), asimismo, una significancia menor de 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y rechazó la nula. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la dimensión control del estrés alcanzó un nivel medio con el 61.7%.

De acuerdo al resultado se puede colegir que el componente desempeño y las implicancias que la contiene para alcanzarla tiende a generar estrés, si bien es cierto hay un grupo significativo de trabajadores que controlan el estrés, no quita que su presencia de por sí ya conlleva a consecuencias que si no son manejadas de manera adecuada podría escalar y generar un distrés, el cual es un tipo de estrés alterado y dañino y que es difícil manejarlo sin ayuda profesional.

Al respecto Salirrosas y Rodríguez (2015) establecieron en su estudio que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal, el grado de estrés encontrado afecta el buen desempeño, ello se debe a que el personal bancario debe afrontar diversos retos, desde aprender tasas y presupuestos por servicios, atender quejas de los clientes, tomar atención a las transacciones para no equivocarse y le puedan perjudicar. De igual forma Argoti, Romero y Guevara (2015) manifestaron que hay relación entre la inteligencia emocional (manejo de emociones) y el desempeño laboral, ya que la inteligencia emocional equilibra las actividades laborales, y sobre todo permite sobreponerse a los problemas que podría suscitarse en el entorno laboral, sin disminuir el desempeño.

Por su parte Suárez (2013) estableció que el estrés laboral se encuentra en mediana intensidad, acorde al tipo de actividades que se realiza en un call center;

por ello la empresa capacita constantemente a sus trabajadores para enfrentar diversos eventos que podría suscitarse en el desarrollo de sus actividades.

Los tres resultados tienen coincidencias, ya que cada uno de ellos, en su ámbito demostró que el estrés laboral incide en el desempeño laboral, sobre todo cuando el estrés se origina por el grado de responsabilidad, complejidad de las funciones y las exigencias del desarrollo de las mismas en tiempos cortos. Cada uno de estos elementos eleva el grado de estrés, los cuales son limitan el buen desarrollo de tareas.

Como refuerzo teórico resulta interesante la descripción de Lazarus y Folkman (1984) respecto al control del estrés, quien lo definió “cuando una persona maneja su estrés con seguridad con frecuencia evitando descontrolarse, enfrenta los problemas con tranquilidad y serenidad, sabe controlar sus tiempos, organizar su vida, por lo tanto confía en sí mismo y esa confianza le permite enfrentar las diferentes dificultades que se le puedan presentar” (p.192).

De acuerdo al resultado de la investigación y del antecedente consignado hay coincidencias de naturaleza teórica y de resultados, ya que se evidencia la presencia del estrés en entornos laborales y el cual tiene relación con la búsqueda del desempeño que se requiere. Muchas veces las empresas o instituciones ponen vallas altas a alcanzar al personal, generando competencia en el desarrollo de actividades o alcance de objetivos, el cual implica una cuota de estrés, dependiendo de la persona o sus causas el estrés podría convertirse en un factor nocivo para el trabajador, tanto a nivel emocional como físico.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que el desempeño laboral y el estrés percibido tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, (Rho Spearman 0.935), asimismo, una significancia menor de 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y rechazó la nula. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la variable estrés percibido alcanzó un nivel medio con el 55.8%.

Segunda: Se determinó que el desempeño laboral y la manifestación del estrés tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.913), asimismo, una significancia menor de 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y rechazó la nula. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la dimensión manifestación del estrés alcanzó un nivel medio con el 50.0%.

Tercera: Se determinó que el desempeño laboral y el control del estrés tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.838), asimismo, una significancia menor de 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y rechazó la nula. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la dimensión control del estrés alcanzó un nivel medio con el 61.7%.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Ministerio de Salud a redefinir los procesos, objetivos y cronograma en el desarrollo de tareas y actividades, ya que estos no pueden sobrepasar las capacidades físicas y de tiempo de los trabajadores, donde sobrecargar de tareas, diseñar metas e indicadores laborales a lograr como parte de conseguir un alto desempeño laboral genera estrés laboral, siendo perjudicial para la salud física y mental de cada componente que pertenece a la red. Por ello es recomendable contar con talleres especiales y sesiones de distracción, relajación, como herramienta para disminuir los niveles de estrés.

Segunda: Se recomienda al Jefe de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui a distribuir las tareas de manera equitativa y en función a la experiencia, tiempo de servicio y capacidades específicas de cada trabajador, con ello disminuir la sobrecarga laboral en una parte de los trabajadores; ello contribuirá a disminuir los niveles de estrés generados por factores laborales.

Tercera: Se recomienda responsable de Recursos Humanos de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui a fomentar el trabajo coordinado y en grupo para tareas de envergadura, con ello se equilibrará la carga laboral, en esa misma línea es recomendable que el personal pueda acceder a evaluaciones para establecer si tienen niveles de estrés, de esa forma poder darles el soporte requerido, así mantener el estándar en el servicio que se ofrece a los usuarios que acuden a la micro red de salud.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argoti, E. Romero, J. y Guevara, L., (2015). Relación entre la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral. *Ciencia y Salud Revista de la Universidad de Santiago de Cali*. 3 (11) 41-46.
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo). Recuperada de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Benites, D´A., Anello, S., y Noel, G., (2013). *Validación de la escala de estrés percibido (EEP-13) en una muestra de funcionarios públicos venezolanos*. ANALES de la Universidad Metropolitana 13 (1) 117-133. Recuperada de:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4391585.pdf>
- Camargo, B. (2004) *Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma*. *Revista Médico Científica de la Universidad de Panamá* 17(2) 78-86. Recuperada de:
<http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. (2ª ed.), Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.
- Cuevas, M., y García, T. (2012). *Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo*. *Trabajo y sociedad* 19(1) 87-102. Recuperada de:
<http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/n19/n19a05.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed.), Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
 Recuperada de: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Díaz, A. (2014). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao– 2013*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_ta.pdf

Espinoza, A. (2000) *Estrés y comprensión de lectura: Un estudio etnográfico*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Recuperada de: https://books.google.com.pe/books?id=GITtMzWxosUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Fernández, M. (2009) *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. (Tesis doctoral, Universidad de León, México).

García, A. (2012) *Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios novales de ciencias de la salud*. (Tesis doctoral, Universidad de Málaga, España).

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014) *Metodología de la Investigación*, (6ª ed.), México: Mc Graw-Hill.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York, Estados Unidos, Springer Publishing Company.

Mora, C. (2007). *Rendimiento, desempeño, alcance*. (3ª ed.) Valencia, Venezuela: UCE.

Molina, H. (2000). *Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño*. Colombia. Fondo editorial de la Universidad Icesi. Recuperada de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n75/v16n75a02.pdf>

Moral, J., Gonzales, M., y Landero, R., (2011) *Estrés percibido, ira y Bournot en amas de casa mexicanas*. Revista Iberoamericana de psicología y salud. 2(2), 123-224.

Robinnns, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.), Estados Unidos: Pearson educación. Recuperada de:
[http://www.youblisher.com/p/1211151-Comportamiento-Organizacional-SStephen-Robbins/](http://www.youblisher.com/p/1211151-Comportamiento-Organizacional-Stephen-Robbins/)

Palmar G., Valero U. (2014) *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia, Perú*. Espacios Públicos 39 (Ene-Abr 2014), 159-188.
 Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Paspuel, L. (2014) *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A* (Tesis de psicología industrial). Recuperada de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>

Stavroula, L. Griffiths, A. y Cox, T. (2004) *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie de Protección de la Salud de los Trabajadores - World Health Organization* 1(3), 19.
 Recuperada de:
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Salgado, J. y Cabal A. (2011) *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones del

Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid 27 (2), 75-91. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231322142001>

Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. (1^a ed.) Buenos Aires-Argentina: Editorial: Cía. Gral. Fabril.

Suárez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Revista Científica Digital de Psicología PsiqueMag 2 (1), 33 -50 Recuperada de:
<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>

Salirrosas, E. Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza-año 2015* (Tesis licenciatura). Recuperada de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

Urdaneta, O. Urdaneta, M. (2013). *Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIX, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 672-682. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474006>

Velásquez, A. (2015). *Factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa Imporcalza S.A*. Recuperada de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13031/1/FCHE-PSIP-116.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo A. Artículo científico

Desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016

Autor: Br. Luis Alberto Bellido Roque, Email: lic.luis.bellido@gmail.com; alumno de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo

RESUMEN

La investigación propuso como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016. La investigación se realizó dentro del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de nivel correlacional y diseño no experimental. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala de Likert. La población lo constituyeron 174 trabajadores de la Microred de Salud; y la muestra final fue de 120 trabajadores. La investigación se realizó dentro del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de nivel correlacional y diseño no experimental. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala de Likert. Se concluyó que el desempeño laboral y el estrés percibido tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, (Rho Spearman 0.935).

Palabras claves: Desempeño laboral, estrés percibido

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between work performance and perceived stress in the Micro Health Network José Carlos Mariátegui, 2016. The research was done within the quantitative approach, descriptive type of correlational level and non - experimental design. The technique used to collect the information was the survey whose instrument was the Likert scale type questionnaire. The population was constituted by 174 workers from the Microred de Salud; and the final sample was 120 workers. It was concluded that work

performance and perceived stress are directly related to the staff of the Micro Health Network José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.935).

Key words: Work performance, perceived stress

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral, así como el estrés percibido ha sido fuente de investigación en diversos ámbitos, si bien es cierto, la literatura y estado de arte no es muy extensa, se han podido determinar estudios que respaldan el estudio, destacando la investigación de Paspuel (2014) quien investigó la Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.”, concluyendo que los factores psicosociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral, ya que el 64% de trabajadores revelaron que los ambientes de trabajo no son los adecuados, las horas de trabajo varían acorde a la carga laboral, no se respetan los días de descanso, ello desmotiva y estresa al personal, incidiendo en su desempeño. Asimismo, Salirrosas y Rodríguez (2015) en su estudio sobre el estrés laboral y el desempeño estableció existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal, el grado de estrés encontrado afecta el buen desempeño, ello se debe a que el personal bancario debe afrontar diversos retos, desde aprender tasas y presupuestos por servicios, atender quejas de los clientes, tomar atención a las transacciones para no equivocarse y le puedan perjudicar”.

Conjuntamente a los antecedentes citados se han explorado diversas fuentes y teorías que dieron el fundamento conceptual al estudio, destacando la definición de desempeño laboral propuesta por Salgado y Cabal (2011), quienes afirmaron que “es el resultado final de una tarea asignada, la cual debe ser realizada con las especificaciones diseñadas, tanto en tiempo, calidad y eficacia (p.76)”. Los mismos autores dieron soporte a las dimensiones de estudio, estructurándolas en a) *Desempeño en el desarrollo de tareas*: integra diversas capacidades del trabajador, tanto en conocimientos como en la resolución de problemas en forma espontánea; b) *Desempeño contextual*: se relaciona a la iniciativa y a la actitud

del personal por resolver problemas en menor tiempo; c) *Desempeño organizacional*: indica la calidad en el desarrollo de las tareas, integrando habilidades con el buen uso de los recursos que dota la institución. Asimismo, se estableció la definición de estrés percibido, y de acuerdo a Lazarus y Folkman (1984) citado por Benites, D'Anello y Noel (2013) lo definieron como “el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente. Se trata de un juicio cognitivo asociado al temor que produce pensar que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular” (p. 118).

De igual forma Lazarus y Folkman (1984, p.195) delimitaron las dimensiones del estrés percibido en: a) *control del estrés*: Cuando una persona maneja su estrés con seguridad con frecuencia evitando descontrolarse; b) *Manifestación del estrés*: Cuando las personas se llenan de tensión, ello los pone muy nerviosas, no saben ni pueden controlarse a sí mismas, consideran que las dificultades son muchas y se les hace difícil enfrentarse a ellas. Se justificó por su aspecto teórico ya que el estudio tuvo como uno de sus objetivos taxativos establecer la relación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en una red de salud, ello permitirá incorporar nuevos conocimientos relacionados al tema, si bien es cierto hay diversa literatura y estado del arte que han profundizado en cada una de las variables y sus dimensiones, también es cierto que no se han encontrado estudios en una red de salud. Por otra parte se justifica en su aspecto práctico, porque el estudio partió por observar problemas relacionados al estrés en el entorno laboral objeto de estudio, ello por el tipo de desempeño laboral realizado en el red de salud. Por ello se profundizó en el fenómeno a estudiar, cuyos resultados servirán para tratar de resolver el problema del bajo rendimiento laboral causado por el estrés. De igual forma se justifica por su valor metodológico ya que en el estudio se aplicó el enfoque cuantitativo para diseñar el perfil metodológico de la tesis, que respaldó el proceso de la descripción del problema, revisión de literatura relacionada al desempeño laboral y el estrés percibido; con ello se diseñaron instrumentos que ayudaron a medir la percepción de los trabajadores, cumpliendo con la rigurosidad de un documento científico.

El sustento del estudio partió por observar un problema de estudio dentro de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui los cuales deben lidiar a diario con diversos trámites, llenado de informes, fichas, revisión de historias, ordenar historias, recepcionar y administrar las citas, así como recibir quejas y reclamos de los usuarios a nivel administrativo. Ello genera una sobre carga laboral, por lo que su desempeño tiende a disminuir y a generarles estrés, el cual se evidencia en el desgano por trabajar, mal humor, apatía y en algunos casos ausentismo laboral, por ello es necesario tomar en cuenta que es necesario revisar las condiciones en que se da el desempeño del trabajador para ir disminuyendo el estrés que ocasiona entre el personal, con ello mejorar la situación del trabajador, así como los servicios que reciben los usuarios. En función al sustento de la realidad problemática se ha propuesto el siguiente problema de estudio:

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016?

Para responder al problema se han establecido los siguientes objetivos:

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

Objetivos Específicos: a) Objetivo específico 1.- Demostrar la relación que existe entre el desempeño laboral con la manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016; b) Objetivo específico 2.- Demostrar la relación que existe entre el desempeño laboral con el control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

METODOLOGÍA

La investigación se realizó dentro del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de nivel correlacional y diseño no experimental. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala de Likert. La confiabilidad de la variable desempeño laboral fue 0.991 y de la variable estrés percibido fue de 0.976.

RESULTADOS

Resultado de la variable desempeño laboral

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	24	20,0
	Medio	70	58,3
	Alto	26	21,7
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos del autor

Se estableció que el nivel del desempeño laboral alcanzó un nivel bajo en el 20.0%, medio en el 58.3% y alto en el 21.7%, habiendo un mayor porcentaje en el nivel medio, el cual quiere decir que desempeño laboral presenta deficiencias.

Resultado de la variable estrés percibido

	Nivel	Frecuencia	%
Válidos	Bajo	29	24,2
	Medio	67	55,8
	Alto	24	20,0
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos el autor

Se estableció que el nivel del estrés percibido alcanzó un nivel bajo en el 29.0%, medio en el 55.8% y alto en el 20.0%. Habiendo un mayor porcentaje de encuestados que expresaron que el estrés percibido se encuentra presenta entre los trabajadores de la institución.

Correlación de la hipótesis general

		Desempeño laboral	Estrés percibido
Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Estrés percibido		
	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Fuente: Base de datos del autor

La correlación entre el desempeño laboral y el estrés percibido fue de 0.935, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y $0,000 > 0,05$ por tanto se rechaza H_0 , es decir existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.

DISCUSIÓN

Según lo planteado en el objetivo e hipótesis general se logró demostrar que el desempeño laboral y el estrés percibido tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui. De igual forma se determinó que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio con el 58.3%; a su vez, la variable estrés percibido alcanzó un nivel medio con el 55.8%. Estos resultados reflejan lo descrito en la realidad problemática. Al respecto Fernández (2010) en su investigación demostró que hay relación entre la salud psicológica y el estrés, así como las estrategias de afrontamiento y el sentido de coherencia, en el sentido de que a menor estrés mayor es el sentido de coherencia y en cuanto utilicen estrategias de afrontamiento adaptativas, mejor será su salud, o viceversa. A su vez, García (2012) concluyó en su investigación que su muestra, mostró un nivel de estrés débil-medio, las mujeres demostraron mayor estrés que los varones. En ese mismo sentido Paspuel (2014) concluyó que los factores psicosociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral, ya que el 64% de trabajadores revelaron que los ambientes de trabajo no son los adecuados, las horas de trabajo varían acorde a la carga laboral, no se respetan los días de descanso. Los diversos antecedentes citados coinciden con los resultados encontrados en el estudio, donde resaltan que la carga laboral, la búsqueda de objetivos laborales, el alcance de metas, la competencia, etc., generan estrés, siendo un problema para la persona que lo percibe, ya que afecta su estado emocional y físico.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que el desempeño laboral y el estrés percibido tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, (Rho Spearman 0.935). **Segunda:** Se determinó que el

desempeño laboral y la manifestación del estrés tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.913). **Tercera:** Se determinó que el desempeño laboral y el control del estrés tienen relación directa y significativa entre el personal de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui (Rho Spearman 0.838).

REFERENCIAS

- Fernández, M. (2009) *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. (Tesis doctoral, Universidad de León, México).
- García, A. (2012) *Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud*. (Tesis doctoral, Universidad de Málaga, España).
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York, Estados Unidos, Springer Publishing Company.
- Paspuel, L. (2014) *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A* (Tesis de psicología industrial). Recuperada de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>
- Salirrosas, E. Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza-año 2015* (Tesis licenciatura). Recuperada de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
- Salgado, J. y Cabal A. (2011) *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid* 27 (2), 75-91. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231322142001>

Anexo B. Matriz de consistencia

TÍTULO: Desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.							
AUTOR: Br. Luis Alberto Bellido Roque							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral con la dimensión de manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016? ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral con la dimensión de control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016. Objetivos específicos: Demostrar la relación que existe entre el desempeño laboral con la dimensión de manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016. Demostrar la relación que existe entre el desempeño laboral con la dimensión de control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.	Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016. Hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con la dimensión de manifestación del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016. Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral con la dimensión de control del estrés en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.	Variable 1: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Desempeño en el desarrollo de tareas	Toma de decisiones	1-2	Ordinal	Bajo (12-20) Medio (21-29) Alto (30-36)
				Organización de las tareas	3-4		
				Resuelve problemas	5-6		
				Calidad en el desarrollo de tareas	7-8		
			Desempeño contextual	Iniciativa	9-10	Ordinal	Bajo (13-21) Medio (22-30) Alto (31-39)
				Comprometido con los objetivos de la institución	11-12		
				Colaboración con los compañeros	13-14		
				Orienta y comparte conocimientos	15-16		
			Desempeño organizacional	Eficiencia en el desarrollo de tareas	17-18	Ordinal	Bajo (15-25) Medio (26-36) Alto (37-45)
				Rendimiento estándar	19-20		
				Uso eficiente del tiempo	21-22		
				Alcanza la misión de la organización	23		
				Uso adecuado de los recursos	24-25		
			Variable 2: Estrés percibido				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Control del estrés	Inhibe su estrés	1-2	Ordinal	Bajo (14-19) Moderado (20-25) Alto (26-29)
					3-4		
					5-6		
					7		
			Manifestación del estrés	Manifiesta su estrés.	8-9 10-11 12-13 14	Ordinal	Bajo (13-19) Moderado (20-26) Alto (27-32)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Tipo: Básica Alcance: Descriptivo Diseño: Correlacional Método: Hipotético deductivo	Población: 174 trabajadores Nombrados (83) y Contratados (91) de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui. Tipo de muestreo: Probabilístico Tamaño de muestra: 120 trabajadores Nombrados (57) y Contratados (63) de la Microred de Salud José Carlos Mariátegui.	Variable 1: Desempeño laboral. Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Escala de desempeño laboral Autor: Br. Luis Alberto Bellido Roque Año: 2011 Ámbito de Aplicación: San Juan de Lurigancho Forma de Administración: Individual	Descriptiva: Presentación de tablas de frecuencia y gráficos de las variables y dimensiones, expresados en niveles. Inferencial: Aplicación del estadístico de correlación Rho Spearman, para establecer la contrastación de las hipótesis.
		Variable 2: Estrés percibido Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Escala de estrés percibido Autor: Br. Luis Alberto Bellido Roque Año: 2012 Ámbito de Aplicación: San Juan de Lurigancho Forma de Administración: Individual	

Anexo C. Cuestionario

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016.. Esta encuesta es completamente confidencial.

Instrucciones: Puede escribir o marcar con una aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño laboral



N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1.	Tomas decisiones de manera espontánea para dar solución a las tareas que debes realizar.					
2.	Tiendes a buscar estrategias para mejorar y agilizar tus tareas, tomando decisiones acertadas en el desarrollo de tus funciones.					
3.	Organiza sus tareas para cumplir con el cronograma establecido.					
4.	Antes de realizar tus funciones tiendes a organizarlas para cumplirlas antes de tiempo.					
5.	Se caracteriza por resolver algún problema en el desarrollo de sus tareas sin necesidad de pedir ayuda.					
6.	La resolución de problemas es una fortaleza de su área de trabajo.					
7.	Cree que las tareas que desarrolla son de calidad.					
8.	A su criterio las funciones, tareas y actividades que se desarrolla en su área son de la calidad esperada por los superiores.					
9.	Usted toma la iniciativa al momento de resolver o abordar una tarea.					
10.	Cuando se presenta un problema o limitantes usted toma la iniciativa para resolverlo sin que se le exija u obligue.					
11.	Usted se encuentra comprometido con los objetivos de la institución.					
12.	Usted está comprometido con alcanzar los objetivos de la institución.					

13.	En su área al que pertenece se caracteriza por colaborar con sus compañeros.					
14.	Cuando observa que un compañero de otro departamento tiene dificultades en desarrollar algunas de sus tareas usted colabora con él.					
15.	Cuando ve un compañero del área al que pertenece con dudas respecto a su trabajo le orienta y comparte sus conocimientos.					
16.	Usted es de las personas que no orienta ni comparte sus conocimientos con otros departamentos.					
17.	Realiza su trabajo con la eficiencia esperada.					
18.	Cuando le dan una tarea las cumple con eficiencia a diferencia de otros compañeros.					
19.	Su rendimiento no varía y es estándar en todas las tareas que realiza.					
20.	A pesar de tener sobrecarga de trabajo su rendimiento sigue siendo estándar, cumpliendo con todas sus obligaciones.					
21.	Hace uso eficiente del tiempo programado para realizar sus funciones.					
22.	El tiempo que le dedica a cada actividad es mínimo porque es eficiente.					
23.	Considera que alcanzó la misión propuesta por la organización en el tiempo propuesto.					
24.	Al realizar sus tareas hace uso adecuado de los recursos.					
25.	Hace un uso adecuado de los recursos e infraestructura de la organización.					

ENCUESTA DE ESTRÉS PERCIBIDO

N°	Preguntas	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
		1	2	3	4	5
1.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?					
2.	En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3.	En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
5.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?					
6.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?					
7.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					
8.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?					
9.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
10.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
11.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?					
12.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
13.	En el último mes ¿Con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?					
14.	En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?					

Anexo D. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

 <div style="display: inline-block; text-align: center;"> PERÚ Ministerio de Salud </div> <div style="display: inline-block; text-align: center;"> Dirección de Red de Salud San Juan de Lurigancho </div>	"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ" "Año del Buen Servicio al Ciudadano"	
---	---	---

CONSTANCIA

El Jefe de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui de la Dirección de Red de Salud San Juan de Lurigancho – Ministerio de Salud, que suscribe:


HACE CONSTAR

Que, el Ing. LUIS ALBERTO BELLIDO ROQUE, identificado con DNI N° 40931864, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en el programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, ha realizado en nuestra institución el Trabajo de Investigación (Tesis): DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS PERCIBIDO EN LA MICRO RED DE SALUD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI - 2016, realizando los siguientes procedimientos de investigación:

1. Aplicación de una prueba piloto, bajo la metodología de encuestas.
2. Aplicación de un instrumento de investigación a toda la muestra de estudio.

Se emite la siguiente constancia a solicitud del estudiante de Posgrado para los fines pertinentes.

San Juan de Lurigancho, 22 de junio del 2017



PERÚ | MINISTERIO DE SALUD | DIRECCIÓN DE RED DE SALUD
 MICRO RED JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
 J. ALBERTO BELLIDO ROQUE
 MEDICO JEFE

ACHM/achm
 Archivo

www.redsasjl.gob.pe

Av. Lurigancho Cdra. 9 S/N Mz B Lt. 49
 Urb. Azcarrunz Alto SJL.
 Telf. (511) 376-52-00- 376-46-88



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado**"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 19 de junio de 2017

Carta P. 359 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Dr. Amilcar Chahuara Miranda

Micro Red de Salud Jose Carlos Mariategui

Atención:

Jefe de la Micro Red de Salud Jose Carlos Mariategui

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LUIS ALBERTO BELLIDO ROQUE** identificado(a) con DNI N.º **40931864** y código de matrícula N.º **7000835825**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Desempeño Laboral y Estres Percibido en la Micro Red de Salud Jose Carlos Mariategui – 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,

**Dr. Raúl Delgado Arenas**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

/PMR

UCV.EDU:PE

Anexo E. Matriz de datos

N°	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																									VARIABLE ESTRÉS PERCIBIDO														
	Desempeño en el desarrollo de tareas								Desempeño contextual								Desempeño organizacional									Control del estrés							Expresión del estrés							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
4	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
5	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
6	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
7	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
8	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
9	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3
10	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
11	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
12	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
13	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
14	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
15	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
16	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
17	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
18	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
19	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
20	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3

[illegible]

[illegible]

N°	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																									VARIABLE ESTRÉS PERCIBIDO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	Desempeño en el desarrollo de tareas								Desempeño contextual								Desempeño organizacional									Control del estrés							Expresión del estrés																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

N°	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																									VARIABLE ESTRÉS PERCIBIDO													
	Desempeño en el desarrollo de tareas								Desempeño contextual								Desempeño organizacional									Control del estrés							Expresión del estrés						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
81	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
82	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
83	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
84	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
85	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
86	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
87	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	5	2	5	5	5	4	5	4	4
88	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
89	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
90	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
91	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
92	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
95	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
96	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
97	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
98	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
99	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
100	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4

N°	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																									VARIABLE ESTRÉS PERCIBIDO													
	Desempeño en el desarrollo de tareas								Desempeño contextual								Desempeño organizacional									Control del estrés							Expresión del estrés						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
101	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
102	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
103	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
104	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
105	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
106	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
107	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
108	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	
109	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	
110	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
111	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
112	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	
113	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4
114	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4
115	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4
116	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4
117	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
118	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
119	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
120	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4

Anexo F. Niveles y/o rangos

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos		
Desempeño laboral		
N	Válidos	120
	Perdidos	0
Desv. típ.		18,645
Mínimo		40
Máximo		118

$$118-40=78\div3=26$$

Niveles

$$40 - 66 = \text{Bajo}$$

$$67 - 93 = \text{Medio}$$

$$94 - 118 = \text{Alto}$$



DIMENSIÓN DESEMPEÑO EN EL DESARROLLO DE TAREAS

Estadísticos

Desempeño en el desarrollo de tareas		
N	Válidos	120
	Perdidos	0
Desv. típ.		5,783
Mínimo		12
Máximo		36

$$36-12=24\div 3=8$$

Niveles

$$12 - 20 = \text{Bajo}$$

$$21 - 29 = \text{Medio}$$

$$30 - 36 = \text{Alto}$$



DIMENSIÓN DESEMPEÑO CONTEXTUAL

Estadísticos		
Desempeño contextual		
N	Válidos	120
	Perdidos	0
Desv. típ.		5,946
Mínimo		13
Máximo		37

$$37-13=24\div3=8$$

Niveles

$$13 - 21 = \text{Bajo}$$

$$22 - 30 = \text{Medio}$$

$$31 - 39 = \text{Alto}$$



DIMENSIÓN DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Estadísticos		
Desempeño organizacional		
N	Válidos	120
	Perdidos	0
Desv. típ.		7,022
Mínimo		15
Máximo		45

$$45-15=30\div3=10$$

Niveles

$$15 - 25 = \text{Bajo}$$

$$26 - 36 = \text{Medio}$$

$$37 - 45 = \text{Alto}$$



VARIABLE ESTRÉS PERCIBIDO

Estadísticos		
Estrés percibido		
N	Válidos	120
	Perdidos	0
Desv. típ.		8,803
Mínimo		27
Máximo		61

$$61-27=34\div 3=11$$

Niveles

$$27 - 38 = \text{Bajo}$$

$$39 - 50 = \text{Medio}$$

$$51 - 61 = \text{Alto}$$



DIMENSIÓN CONTROL DEL ESTRÉS

Estadísticos		
Control del estrés		
N	Válidos	120
	Perdidos	0
Desv. típ.		3,673
Mínimo		14
Máximo		29

$$29-14=15 \div 3=5$$

Niveles

14 – 19 = Bajo

20- 25 = Medio

26 - 29 = Alto



DIMENSIÓN MANIFESTACIÓN DEL ESTRÉS

Estadísticos		
Manifestación del estrés		
N	Válidos	120
	Perdidos	0
Desv. típ.		5,235
Mínimo		13
Máximo		32

$$32-13=19 \div 3=6$$

Niveles

$$13 - 19 = \text{Bajo}$$

$$20 - 26 = \text{Medio}$$

$$27 - 32 = \text{Alto}$$



Anexo G. Validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario para medir el Desempeño Laboral".

OBJETIVO:

Determinar el nivel del Desempeño Laboral.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Desempeño Laboral.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui – San Juan de Lurigancho - 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Maritza Emperatriz Guzman Meza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI... 060.355.74

DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS PERCIBIDO EN LA MICRO RED DE SALUD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI - 2016.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre el indicador y la dimensión	Relación entre el indicador y el indicador	Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
Desempeño en el desarrollo de tareas	Toma de decisiones	Tomas decisiones de manera espontánea para dar solución a las tareas que debes realizar.						/	/	/	/	
		Tiendes a buscar estrategias para mejorar y agilizar tus tareas, tomando decisiones acertadas en el desarrollo de tus funciones.						/	/	/	/	
	Organización de las tareas	Organiza sus tareas para cumplir con el cronograma establecido.						/	/	/	/	
		Antes de realizar tus funciones tiendes a organizarlas para cumplirlas antes de tiempo.						/	/	/	/	
	Resuelve problemas	Se caracteriza por resolver algún problema en el desarrollo de sus tareas sin necesidad de pedir ayuda.						/	/	/	/	
Desempeño contextual	Calidad en el desarrollo de tareas	La resolución de problemas es una fortaleza de su área de trabajo.						/	/	/	/	
		Cree que las tareas que desarrolla son de calidad.						/	/	/	/	
	Iniciativa del trabajador	A su criterio las funciones, tareas y actividades que se desarrolla en su área son de la calidad esperada por los superiores.						/	/	/	/	
		Usted toma la iniciativa al momento de resolver o abordar una tarea.						/	/	/	/	
	Comprometido con los objetivos de la institución	Cuando se presenta un problema o limitantes usted toma la iniciativa para resolverlo sin que se le exija u obligue.						/	/	/	/	
		Usted se encuentra comprometido con los objetivos de la institución.						/	/	/	/	
		Usted está comprometido con alcanzar los objetivos de la institución.						/	/	/	/	
Habilidad y disposición		En su área al que pertenece se caracteriza por colaborar con sus compañeros.						/	/	/	/	
		Cuando observa que un compañero de otro departamento tiene dificultades en desarrollar algunas de sus tareas usted colabora con él.						/	/	/	/	

especificaciones técnicas, tanto en tiempo, calidad y eficacia.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem y la opción de respuesta	
	Desempeño organizacional	Eficiencia en el desarrollo de tareas	Realiza su trabajo con la eficiencia esperada.						✓	✓	✓	
			Cuando le dan una tarea las cumple con eficiencia a diferencia de otros compañeros.						✓	✓	✓	
		Rendimiento estándar	Su rendimiento no varía y es estándar en todas las tareas que realiza.						✓	✓	✓	
			A pesar de tener sobrecarga de trabajo su rendimiento sigue siendo estándar, cumpliendo con todas sus obligaciones.						✓	✓	✓	
	Uso eficiente del tiempo		Hace uso eficiente del tiempo programado para realizar sus funciones.						✓	✓	✓	
			El tiempo que le dedica a cada actividad es mínimo porque es eficiente.						✓	✓	✓	
			Considera que alcanzó la misión propuesta por la organización en el tiempo propuesto.						✓	✓	✓	
	Uso adecuado de los recursos		Al realizar sus tareas hace uso adecuado de los recursos.						✓	✓	✓	
			Hace un uso adecuado de los recursos e infraestructura de la organización.						✓	✓	✓	
									✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Marta Empenatiz Guzman DNI: 66035574

Grado v Especialidad del validador:

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, de del 20.....



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño en el desarrollo de tareas							
01	Tomas decisiones de manera espontánea para dar solución a las tareas que debes realizar.	✓		✓		✓		
02	Tiendes a buscar estrategias para mejorar y agilizar tus tareas, tomando decisiones acertadas en el desarrollo de tus funciones.	✓		✓		✓		
03	Organiza sus tareas para cumplir con el cronograma establecido.	✓		✓		✓		
04	Antes de realizar tus funciones tiendes a organizarlas para cumplirlas antes de tiempo.	✓		✓		✓		
05	Se caracteriza por resolver algún problema en el desarrollo de sus tareas sin necesidad de pedir ayuda.	✓		✓		✓		
06	La resolución de problemas es una fortaleza de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
07	Cree que las tareas que desarrolla son de calidad.	✓		✓		✓		
08	A su criterio las funciones, tareas y actividades que se desarrolla en su área son de la calidad esperada por los superiores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Usted toma la iniciativa al momento de resolver o abordar una tarea.	✓		✓		✓		
10	Cuando se presenta un problema o limitantes usted toma la iniciativa para resolverlo sin que se le exija u obligue.	✓		✓		✓		
11	Usted se encuentra comprometido con los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
12	Usted está comprometido con alcanzar los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
13	En su área al que pertenece se caracteriza por colaborar con sus compañeros.	✓		✓		✓		
14	Cuando observa que un compañero de otro departamento tiene dificultades en desarrollar algunas de sus tareas usted colabora con él.	✓		✓		✓		
15	Cuando ve un compañero del área al que pertenece con dudas respecto a su trabajo le orienta y comparte sus conocimientos.	✓		✓		✓		
16	Usted es de las personas que no orienta ni comparte sus conocimientos con otros departamentos.	✓		✓		✓		

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 3: Desempeño organizacional		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Realiza su trabajo con la eficiencia esperada.	/		/		/		
18	Cuando le dan una tarea las cumple con eficiencia a diferencia de otros compañeros.	/		/		/		
19	Su rendimiento no varía y es estándar en todas las tareas que realiza.	/		/		/		
20	A pesar de tener sobrecarga de trabajo su rendimiento sigue siendo estándar, cumpliendo con todas sus obligaciones.	/		/		/		
21	Hace uso eficiente del tiempo programado para realizar sus funciones.	/		/		/		
22	El tiempo que le dedica a cada actividad es mínimo porque es eficiente.	/		/		/		
23	Considera que alcanzó la misión propuesta por la organización en el tiempo propuesto.	/		/		/		
24	Al realizar sus tareas hace uso adecuado de los recursos.	/		/		/		
25	Hace un uso adecuado de los recursos e infraestructura de la organización.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Co. Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Maritza Emparatriz Guzman Moya DNI: 06035574

Grado y Especialidad del validador: Metodología

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, de del 20



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario para medir el Estrés Percibido".

OBJETIVO:

Determinar el nivel de Estrés Percibido.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Estrés Percibido.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui – San Juan de Lurigancho - 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Maritza Emperatriz Guzman meza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra- en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....060.35574.....

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugeren
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONTROL DEL ESTRÉS								
En el último mes ¿Con que frecuencia se ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia se ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: MANIFESTACIÓN DEL ESTRÉS		Si	No	Si	No	Si	No	
En el último mes ¿Con que frecuencia a estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?		✓		✓		✓		
En el último mes ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

Aplicación de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Relacionados y nombres del juez validador: *Martha Emperting Guezman M. DNI: 06035574*

Adaptación y Especialidad del validador: *Metodología*

Definición: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso exacto y directo

San Juan de Lurigancho, *7 de* del 20 *20*

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS PERCIBIDO EN LA MICRO RED DE SALUD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI - 2016.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	
ESTRÉS PERCIBIDO Es una relación entre las reacciones (cognitiva-emocional, fisiológica y conductual) que tiene un individuo ante las evaluaciones que hace de su ambiente en función de sus recursos y demandas, obstáculos o amenazas.	Control del estrés:	Inhibe su estrés	En el último mes, ¿Con que frecuencia se ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia se ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo						✓	✓	✓	
			En el último mes ¿Con que frecuencia a estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?						✓	✓	✓	
Expresión del estrés	Manifiesta su estrés.		En el último mes, ¿Con que frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?						✓	✓	✓	
			En el último mes, ¿Con que frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?						✓	✓	✓	
									✓	✓	✓	

